



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 17 december 2024
Kenmerk 2024-U-11, K-2024-27

1. Partijen

Klager: [Klager]
Corporatie: Stichting Poort 6, gevestigd te Gorinchem

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Poort 6.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 6 oktober 2024 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Poort 6 en op 16 en 21 oktober 2024 stukken ter onderbouwing van de klacht ingestuurd.
- Poort 6 heeft op 1 november 2024 haar standpunt over de klacht kenbaar gemaakt.
- [Klager] heeft op 5 november 2024 een reactie gegeven op het standpunt van Poort 6.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 29 november 2024.
- Poort 6 heeft op 3 december 2024 op verzoek van de Commissie aanvullende informatie verschaft.

3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat er in de kern uit dat Poort 6 een beschikbare woning eerst aan [klager] heeft toegewezen, maar daarna heeft besloten de woning niet aan [klager] te verhuren en vervolgens niet reageerde op de klachten van [klager] over die gang van zaken.

4. De feiten

[Klager] beschikt sinds april 2024 niet meer over een woning. [Klager] staat ingeschreven als woningzoekende en reageert eind juli 2024 op een woning die verhuurd wordt door Poort 6. Op 28 augustus 2024 krijgt [klager] van de woonmakelaar van Poort 6 te horen dat [klager] op nummer 1 staat voor de betreffende woning en wordt [klager] verzocht een afspraak te maken voor een bezichtiging. [Klager] laat weten dat [klager] belangstelling heeft voor de woning. Op 2 september 2024 stuurt Poort 6 een opgave van de documenten die nodig zijn voor de toetsing en [klager] stuurt op 5 september 2024 documenten met betrekking tot het inkomen aan Poort 6.

Op 10 september 2024 laat de woonmakelaar [klager] weten: "De toetsing is verder akkoord", en verzoekt om bepaalde identiteitsdocumenten op te sturen. [Klager] stuurt op 11 september 2024 een kopie paspoort op. [Klager] ziet op 11 september in het online woningzoekstelsel dat de woning aan [klager] is toegewezen en ontvangt een e-mailbericht uit dat stelsel met als onderwerp "Gefeliciteerd met uw nieuwe woning!" en als inhoud dat [klager] de nieuwe huurder is



van de betreffende woning. [Klager] ontvangt op 11 september 2024 tevens een bericht van de woonmakelaar met contactgegevens van de vertrekkende huurder om overnames te kunnen bespreken.

Op 12 september 2024 laat de woonmakelaar telefonisch en schriftelijk aan [klager] weten dat er nog documenten ontbreken en dat de beslissing om de woning toe te wijzen wordt genomen aan de hand van de documenten en het intakegesprek: *"Dus pas met een verhuurders verklaring en een brp plannen wij een nieuw intakegesprek in. Aan de hand van dat gesprek en informatie wordt bepaald of u de woning krijgt"*. [Klager] heeft dan al afspraken met de vertrekkende huurder gemaakt.

Tijdens het intakegesprek op 16 september 2024 krijgt [klager] te horen dat het niet zeker is dat de woning aan [klager] wordt toegewezen. In een telefoongesprek op 17 september 2024 geeft Poort 6 aan dat zij de woning niet aan [klager] toewijzen. Poort 6 bevestigt deze boodschap dezelfde dag in een e-mail aan [klager]: *"Zoals telefonisch aan u verteld hebben wij contractvrijheid en staat het ons vrij een huurcontract aan te gaan met wie wij willen. Na intern overleg hebben wij op basis van de bij ons bekende gegevens besloten dat wij geen huurcontract met u willen aangaan. We snappen dat dit erg vervelend voor u is en dat u liever een andere boodschap had gehoord. Desalniettemin wensen wij u veel succes met de zoektocht naar andere woonruimte"*. [Klager] verzoekt Poort 6 op 18 september 2024 om een goede reden voor en uitleg van de afwijzing.

[Klager] dient op 25 september 2024 door middel van het contactformulier op de website een klacht in bij Poort 6, inhoudende dat [klager] nog geen reactie heeft ontvangen op twee eerder ingediende klachten. De klantenservice van Poort 6 verwijst [klager] naar de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland. De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van [klager] op 30 september 2024 beoordeeld als niet-ontvankelijk omdat de commissie op grond van haar reglement niet bevoegd is klachten over de toe- of afwijzing van een woning in behandeling te nemen.

5. Het standpunt van [klager]

[Klager] heeft na bezichtiging van de woning besloten deze te willen huren. [Klager] heeft alle documenten aangeleverd, kreeg te horen dat de toetsing akkoord was en ontving een e-mail dat de woning aan [klager] was toegewezen. De woonmakelaar van Poort 6 heeft [klager] op 10 september 2024 telefonisch bevestigd dat [klager] het huis krijgt. Ook ontving [klager] een e-mail van Woongaard waarin [klager] gefeliciteerd werd met de nieuwe woning. [Klager] heeft een week vrij genomen, overlegd met de vertrekkende huurder over overnames en contracten voor nutsvoorzieningen afgesloten. De sleuteloverdracht zou op 13 september plaatsvinden.

[Klager] kreeg op 12 september 2024 uit het niets een e-mailbericht van de woonmakelaar van Poort 6 dat er eerst een intakegesprek moest plaatsvinden en zodra dit akkoord zou zijn kon [klager] de sleutel krijgen. Ook werd er gevraagd naar een verhuurdersverklaring, terwijl de woonmakelaar eerder had gezegd dat die in de situatie van [klager] niet nodig was. [Klager] had de hele situatie uitgelegd en alles was akkoord bevonden. Tijdens een tweede telefoongesprek op 12 september kreeg [klager] echter te horen dat [klager] na het intakegesprek niet direct de sleutels zou krijgen.

Na het intakegesprek bleek dat Poort 6 de woning niet aan [klager] ging verhuren. [Klager] heeft over de gang van zaken meerdere klachten bij Poort 6 ingediend en verzocht om een gesprek, maar daarop is door Poort 6 niet gereageerd.

[Klager] vindt dat Poort 6 niet eerst een woning aan klager kan toezeggen om die toezegging vervolgens weer terug te draaien, op grond van onjuiste informatie van de vorige verhuurder en



zonder dat [klager] de kans heeft gekregen om het eigen verhaal daar tegenover te stellen. Als gevolg van de gebeurtenissen voelt [klager] zich in de steek gelaten.

6. Het standpunt van Poort 6

Poort 6 heeft de woning op 26 juli 2024 geadverteerd op Woongaard. In de advertentie staat vermeld dat een intakegesprek onderdeel is van de verhuurprocedure. Poort 6 heeft na een zorgvuldige afweging en op basis van feiten besloten om de woning niet aan [klager] toe te wijzen. Poort 6 is van mening dat het proces zorgvuldig is verlopen en dat Poort 6 zorgvuldig heeft gehandeld en respectvol is geweest in haar communicatie. Poort 6 heeft [klager] meerdere keren persoonlijk gesproken, zowel telefonisch als bij haar op kantoor, en heeft ook steeds gereageerd op door [klager] verzonden e-mails. Poort 6 heeft daarbij begrip getoond voor de situatie van [klager] en hoor en wederhoor toegepast. Poort 6 heeft [klager] gewezen op de mogelijkheden om bezwaar te maken.

Poort 6 is zich zeer bewust van haar maatschappelijke opdracht en de respectvolle dialoog die zij daarin te voeren heeft met haar huurders en woningzoekenden. Poort 6 is tegelijkertijd ook verantwoordelijk voor de leefbaarheid in het betrokken complex en voor het creëren van een prettige woonomgeving voor al haar huurders. Deze zaken heeft Poort 6 zorgvuldig tegen elkaar afgewogen. Poort 6 kan zich voorstellen dat de uitkomst van haar weging voor [klager] teleurstellend is. Poort 6 vindt het bovendien spijtig te constateren dat [klager] het contact met Poort 6, ondanks haar pogingen om een en ander goed toe te lichten en uit te leggen, als ontoereikend heeft ervaren.

In een tijdlijn van de gebeurtenissen geeft Poort 6 aan dat op 10 september 2024 aan [klager] is aangegeven dat de (financiële) toetsing akkoord is, maar dat nog enkele documenten ontbreken, waaronder een verhuurdersverklaring van de laatst gehuurde woning. Op 11 september zijn aan [klager] de gegevens van de oude huurder gestuurd, om eventueel te overleggen over overnames als de woning wordt toegewezen. Op 12 september 2024 is [klager] nogmaals naar de verhuurdersverklaring gevraagd. Tijdens het intakegesprek op 16 september heeft Poort 6 aangegeven dat zij contact zouden opnemen met de vorige verhuurder van [klager] om na te vragen hoe de huurperiode daar is verlopen. Dit was akkoord. Poort 6 heeft op 17 september 2024 contact opgenomen met de vorige verhuurder en naar aanleiding van de telefonisch ontvangen informatie besloten de woning niet aan [klager] te verhuren.

Op het verzoek van [klager] om uitleg heeft de wijkconsulent van Poort 6 aan klager op 19 september 2024 een e-mail gestuurd om duidelijk te maken waarom de woning niet aan [klager] is toegewezen. Vervolgens vraagt [klager] op 20 september nogmaals om uitleg. Omdat [klager] naar de mening van Poort 6 voldoende uitleg heeft gekregen verwijst Poort 6 [klager] in reactie op de klacht van 25 september 2024 naar de regionale klachtencommissie. Ook op [klager]'s verzoek van 14 oktober 2024 om een gesprek met de betrokken personen vermeldt Poort 6 dat zij eerder gemotiveerd antwoord heeft gegeven en bij het gemaakte besluit blijft.

7. Beoordeling door de Commissie

Toetsingskader

De Commissie toetst het handelen van woningcorporaties aan alle principes van de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code). Voor de beoordeling van de klacht van [klager] over Poort 6 is met name bepaling 4.4 van belang. Bepaling 4.4 van de Code schrijft voor dat de corporatie in de dagelijkse omgang met haar huurders en belanghebbenden handelt vanuit haar maatschappelijke opdracht en hierin een respectvolle dialoog voert. Bepaling 4.4 schrijft tevens voor dat de corporatie rekening houdt met de belangen van haar belanghebbenden en in



het bijzonder met de wensen en behoeftes van haar huidige en toekomstige huurders en bewoners. De Commissie toetst de klacht tevens aan bepaling 2.6 van de Code die een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden voorschrijft.

De beslissing in het kort

De Commissie is van oordeel dat Poort 6 bij de bejegening van [klager] tijdens de woningtoewijzingsprocedure en bij de behandeling van de klacht daarover in strijd met de Code heeft gehandeld. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.

Overwegingen

De Commissie kan niet oordelen over het beleid van een woningcorporatie ten aanzien van woningtoewijzing omdat de taak van de Commissie bestaat uit het doen van een uitspraak over het handelen of nalaten van een woningcorporatie in strijd met de Code. De wijze waarop een woningzoekende door een corporatie in het proces van woningtoewijzing is bejegend en de klachtbehandeling door de corporatie en de klachtencommissie kan de Commissie wel aan de principes van de Code toetsen.

De Commissie stelt vast dat bij [klager] als woningzoekende ondubbelzinnig het vertrouwen is gewekt dat [klager] de nieuwe huurder van de woning was. In het woningzoekstelsel stond vermeld dat [klager] de woning toegewezen had gekregen en [klager] heeft op 11 september 2024 een bericht van Poort 6 uit het woningzoekstelsel ontvangen waarin [klager] werd gefeliciteerd met de nieuwe woning. In deze berichten zijn geen voorbehouden genoemd, zodat de Commissie vaststelt dat [klager] hieruit heeft mogen afleiden dat de woning aan [klager] was toegewezen.

[Klager] heeft op 11 september 2024 tevens van de woningmakelaar van Poort 6 een e-mail ontvangen met de contactgegevens van de vertrekkende huurder zodat overnames afgesproken konden worden. Volgens het standpunt van Poort 6 zijn de gegevens van de oude huurder aan [klager] gestuurd om *eventueel* te overleggen over overnames *als de woning wordt toegewezen*. In het e-mailbericht aan [klager] zijn deze voorbehouden echter niet terug te vinden want de woonmakelaar schrijft: *"Ik hoor graag wat de overnames zullen zijn. Het is dan ook de bedoeling om zelf de betalingen rond te maken met de oude huurder, mochten jullie niet uit een bedrag komen of moet er wat worden weggehaald, dan moeten we even bespreken hoe we dat het beste kunnen regelen!"*. Als de woningtoewijzing op dat moment nog niet definitief was had Poort 6 dat duidelijk moeten aangeven.

Poort 6 heeft de toezegging dat de woning aan [klager] was toegewezen later weer ingetrokken, maar heeft daarbij naar het oordeel van de Commissie onvoldoende aandacht besteed aan de bij [klager] gewekte verwachtingen. Poort 6 heeft [klager] ook geen oplossing geboden voor het ten onrechte gewekte vertrouwen. De toezegging is gecommuniceerd door een derde partij (Woongaard), maar deze handelt onder verantwoordelijkheid van Poort 6. Poort 6 heeft vervolgens de ondubbelzinnige toezegging ingetrokken, met een beroep op de contractvrijheid, maar heeft verzuimd daarbij het intussen gewekte vertrouwen bij de woningzoekende te adresseren. De Commissie beoordeelt deze handelwijze als handelen in strijd met de in bepaling 4.4 van de Code vereiste zorgvuldigheid in de dialoog met een woningzoekende. De Commissie acht de aan Poort 6 toe te rekenen onjuiste toewijzing van de woning, de onvoldoende correctie en het niet bieden van een oplossing extra pijnlijk nu de woningzoekende [klager] feitelijk dakloos was en daarmee een groot belang heeft bij toewijzing van de woning.

Naar de mening van de Commissie heeft Poort 6 in een eerder stadium van de procedure onvoldoende gereageerd op signalen over het belang van de toewijzing voor [klager]. Poort 6 heeft in de communicatie tijdens het proces van toewijzing geen uitleg gegeven over het begrip 'toetsing'



zoals gebruikt door de woonmakelaar. Als gevolg daarvan is bij [klager] onduidelijkheid ontstaan over de betekenis van de mededeling van de woonmakelaar na ontvangst van de inkomensgegevens: "De toetsing is verder akkoord". [Klager] heeft deze mededeling opgevat als de bevestiging dat [klager] de woning toegewezen zou krijgen. Dat blijkt naast bovengenoemde berichten over toewijzing ook uit de vervolgvragen van [klager] over of [klager] de woning toegewezen had gekregen, wanneer [klager] de sleutels zou krijgen en hoeveel huur [klager] zou gaan betalen. Op de feitelijke vragen heeft [klager] in de loop van de procedure feitelijke antwoorden ontvangen, maar op de achterliggende vraag of de woning daadwerkelijk aan [klager] was toegewezen is op 10 en 11 september geen voldoende duidelijk antwoord gegeven. Uit de brief van Poort 6 aan de Commissie leidt de Commissie af dat met 'toetsing' een financiële toets wordt bedoeld, te weten een onderzoek naar het inkomen van [klager] als potentiële huurder om na te gaan of [klager] de huur van de woning kan betalen. Uit de stukken blijkt niet dat Poort 6 dit aan [klager] heeft uitgelegd. De Commissie is van mening dat het zonder nadere uitleg niet onbegrijpelijk is dat [klager] het bericht over de toetsing in de door [klager] bedoelde zin heeft opgevat. Poort 6 had beter moeten uitleggen dat het een financiële toets betrof die een onderdeel vormde van de toewijzingsprocedure, maar dat voor toewijzing ook een positief intakegesprek nodig zijn en de beschikbaarheid van de juiste documenten, waaronder een verklaring van de vorige verhuurder. De medewerker van Poort 6 heeft de onjuiste interpretatie van [klager] van het begrip toetsing onvoldoende duidelijk gecorrigeerd.

Ook in de behandeling van de klacht die [klager] over de gang van zaken bij Poort 6 indiende heeft het naar de mening van de Commissie ontbroken aan een voldoende zorgvuldige dialoog als bedoeld in de Code. De Commissie heeft in de stukken geen reflectie aan de zijde van Poort 6 aangetroffen op de onjuiste toewijzingsmededelingen en het effect daarvan op [klager] als woningzoekende. Poort 6 heeft de onjuiste toewijzing niet erkend, heeft [klager] geen excuses aangeboden en heeft de verzoeken van [klager] om een gesprek na de afwijzing niet gehonoreerd. In het licht van het vereiste uit de Code dat de corporatie een respectvolle dialoog voert waarin rekening wordt gehouden met de belangen van haar toekomstige huurders, is de Commissie van mening dat van Poort 6 in deze situatie meer verwacht had mogen worden dan een herhaalde zakelijke uitleg van de beslissing om de woning niet aan [klager] toe te wijzen. In het licht van een zorgvuldige klachtbehandeling, waarin rekening wordt gehouden met de belangen van toekomstige huurders, had Poort 6 naar de mening van de Commissie tenminste in moeten gaan op het verzoek van [klager] om een gesprek. Aldus had Poort 6 kunnen bijdragen aan herstel van het vertrouwen van deze woningzoekende in de corporatie.

Ten overvloede voegt de Commissie hier nog het volgende aan toe over de klachtbehandeling door de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de klachtencommissie). Poort 6 heeft [klager] laten weten dat [klager] de klacht over het niet toewijzen van de woning kan voorleggen aan de klachtencommissie, toen bleek dat partijen er samen niet uitkwamen. De (voorzitter van de) klachtencommissie heeft de klacht van [klager] echter niet-ontvankelijk verklaard met als genoemde reden dat de commissie niet bevoegd is om klachten over de toe- of afwijzing van een woning te behandelen. Als grondslag daarvoor is verwezen naar artikel 5, eerste lid, onder e., van het reglement.¹ [Klager] is aangeraden contact op te nemen met de gemeente met de vraag of er in de gemeente of de regio een klachtencommissie actief is die ziet op klachten over woonruimteverdeling. Deze verwijzing en enige vergelijkbare verwijzingen hebben bij [klager] niet onbegrijpelijk de indruk gewekt dat [klager] van het kastje naar de muur werd gestuurd.

De Commissie stelt allereerst vast dat tekst en toelichting van het eigen, op de website gepubliceerde, reglement van de klachtencommissie niet met elkaar in overeenstemming zijn, wat onduidelijkheid geeft over de vraag of de commissie wel of niet klachten over het af- of toewijzen van een woning behandelt. De conclusie van de (voorzitter van de) klachtencommissie dat de

¹ De relevante bepalingen uit het reglement van de klachtencommissie zijn opgenomen in bijlage 1.



klacht niet in behandeling kon worden genomen was gebaseerd op de tekst van artikel 5, eerste lid, onder e., van dit reglement. Daarin staat dat geen klachten in behandeling worden genomen die gaan "over af- en toewijzing van woningen", dat wil zeggen: voor zover die bevoegdheid niet elders is belegd.² In de toelichting bij het reglement staat echter: "Ten opzichte van de vorige versie uit 2018 zijn er 3 wijzigingen in het Voorbeeld Klachtreglement Aedes 1 februari 2023 aangebracht:

1. *De Klachtencommissie is nu **wel bevoegd om klachten te behandelen over 'af- en toewijzing' van woningen**, tenzij het louter gaat om het verlenen van een huisvestingsvergunning of een afwijzing van een urgentieverzoek, waarvoor specifieke bestuursrechtelijke procedures gelden."*

Deze toelichting is onverkort overgenomen uit de toelichting bij het Voorbeeld Reglement Klachtencommissie van Aedes, versie 1 februari 2023.³ Het was kennelijk de bedoeling die wijzigingen een op een over te nemen. De gewijzigde tekst van het Voorbeeldklachtenreglement van Aedes is echter niet overgenomen. In die nieuwe tekst van het Voorbeeldreglement komt de uitzondering voor beslissingen over het af- en toewijzen van woningen niet langer voor. Er is echter verzuimd deze nieuwe tekst door te voeren in het eigen klachtenreglement, met de beschreven inconsistentie tot gevolg. De Commissie beveelt de klachtencommissie aan te bevorderen dat de op de website gepubliceerde tekst van het reglement wordt aangepast.

De Commissie wijst voorts op het volgende. Op grondslag van artikel 55b, derde lid, van de Woningwet is het voorbeeldreglement van Aedes bij algemene maatregel van bestuur op alle corporaties van toepassing. De gewijzigde versie van dit voorbeeldreglement is in februari 2023 in werking getreden. Hieruit blijkt dat de klachtencommissie sinds 2023 ook bevoegd was klachten over de af- en toewijzing van woningen te behandelen, tenzij daartoe een bijzondere klachtencommissie was ingesteld. Nu Woongaard blijkens haar website niet beschikte over een bijzondere klachtencommissie was de klachtencommissie wel bevoegd de klacht van [klager] over de gang van zaken tijdens de woningtoewijzingsprocedure, inclusief de afwijzing van de woning, te behandelen. Het gevolg is dat [klager] een laagdrempelige klachtenprocedure is onthouden, waarin [klager] een zienswijze over de afwijzing van de woning had kunnen inbrengen en partijen tot een oplossing hadden kunnen komen. De Commissie acht deze handelwijze van de klachtencommissie in strijd met bepaling 2.6 uit de Code die ziet op een zorgvuldige, respectvolle en adequate klachtbehandeling.

Conclusie

Alles overziend heeft Poort 6 naar het oordeel van de Commissie tijdens de toewijzingsprocedure van de woning met [klager] geen respectvolle dialoog gevoerd en daarmee gehandeld in strijd met bepaling 4.4 van de Code. Daarnaast heeft Poort 6 de klacht van [klager] onvoldoende zorgvuldig behandeld en heeft de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland de klacht van [klager] ten onrechte niet-ontvankelijk verklaard, waarmee Poort 6 en de klachtencommissie hebben gehandeld in strijd met bepaling 2.6 van de Code.

8. Uitspraak

De klacht van [klager] dat Poort 6 een beschikbare woning eerst aan [klager] heeft toegewezen, maar daarna heeft besloten de woning niet aan [klager] te verhuren en vervolgens niet reageerde op de klachten van [klager] over die gang van zaken, is gegrond.

² Zie voor de precieze tekst de bepaling zelf, opgenomen in bijlage 1 bij deze uitspraak.

³ De relevante citaten uit het voorbeeldreglement van Aedes en de toelichting op de wijziging per 1 februari 2023 zijn opgenomen in bijlage 2 bij deze uitspraak.



Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Poort 6, conform art. 16 lid 6 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties
- Het bestuur van Aedes vereniging voor woningcorporaties en het bestuur van de Vereniging van Toezichthouders van woningcorporaties (VTW), conform art. 16 lid 7 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties



Bijlagen

Bijlage 1

Relevante bepalingen uit het Klachtenreglement Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (KCWZH), vastgesteld 18 november 2023

Aanleiding

Ten opzichte van de vorige versie uit 2018 zijn er 3 wijzigingen in het Voorbeeld Klachtreglement Aedes 1 februari 2023 aangebracht:

1. *De Klachtencommissie is nu wel bevoegd om klachten te behandelen over 'af- en toewijzing' van woningen, tenzij het louter gaat om het verlenen van een huisvestingsvergunning of een afwijzing van een urgentieverzoek, waarvoor specifieke bestuursrechtelijke procedures gelden.*
2. (...)

Artikel 1 Begrippen

Klager Klager kan zijn: (...) Een kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij een corporatie. Een kandidaat-huurder van woonruimte kan zijn een persoon die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning van een corporatie.(...)

Artikel 5 Klachten die niet in behandeling worden genomen

1. *De volgende klachten neemt de klachtencommissie niet in behandeling:*
 - a. (...)
 - e. *Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de Huurcommissie, waaronder doch niet uitsluitend klachten over af- en toewijzing van woningen, huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering.*
 - f. (...)



Bijlage 2

Voorbeeld Reglement Klachtencommissie versie 1 februari 2023. *Staatscourant* 2023, nr. 6160.

Artikel 1 Begrippen

Klager Klager kan zijn: (...) Optioneel: (...) Een kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij een corporatie. Een kandidaat-huurder van woonruimte kan zijn een persoon die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning van een corporatie.

Artikel 5 Klachten die niet in behandeling worden genomen

1. *De volgende klachten neemt de klachtencommissie niet in behandeling:*
 - a. (...)
 - d. *Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch niet uitsluitend klachten over huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering;*
 - e. (...)

Toelichting op het voorbeeld Klachtenreglement Aedes versie 1 februari 2023

(...)

Aedes heeft het nodig geacht, na overleg met het ministerie van BZK, om haar voorbeeld klachtenreglement aan te passen. Het concept is ook aan de Woonbond voorgelegd.

Ten opzichte van de vorige versie uit 2018 zijn 3 wijzigingen aangebracht:

In art. 5 lid 1 sub d is het voorbeeld geschrapt dat de klachtencommissie niet bevoegd zou zijn een klacht in behandeling te nemen over 'af – en toewijzing' van woningen.

Uitdrukkelijk laat het reglement de mogelijkheid open om bepaalde woningzoekenden klachtrecht te geven. Is daarvoor gekozen dan moet de woningzoekende zich kunnen beklagen wanneer bij een verhuurmedewerker onvoldoende weerklank is verkregen. Hetzelfde geldt voor een klager die als woningzoekende geen enkele respons kreeg op een door hem ingediende klacht over bejegening in het algemeen.

Betreft de klacht echter louter het wel of niet verlenen van een Huisvestingsvergunning, dan is die klacht niet-ontvankelijk bij de klachtencommissie van de corporatie. Voor zo'n bestuursrechtelijke kwestie over woningtoewijzing staat een bestuursrechtelijk instrument open: Bezwaar bij het betreffende gemeentebestuur en beroep bij de bestuursrechter. Hetzelfde geldt voor een afwijzing van een urgentieverzoek, in de situatie dat er in de betreffende situatie een Huisvestingsverordening met urgentieregeling geldt. Bepaalt de corporatie echter zelf het urgentiebeleid, dan is met deze wijziging niet meer op voorhand uitgesloten dat de klachtencommissie de klacht wel in behandeling kan nemen.

De klacht kan ook betrekking hebben op een onderwerp ten aanzien waarvan een bijzondere klachtencommissie is ingesteld. Bijvoorbeeld wanneer het gaat om handelen of nalaten van een organisatie waaraan werkzaamheden met betrekking tot aanbod van woonruimte en selectie en rangschikking van reacties is uitbesteed: bedrijven zoals Woningnet of zoals Woonnet Rijnmond. Ook in een dergelijk geval kan de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk te verklaren. (...)