



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 30 maart 2026
Kenmerk 2026-U-02, K-2025-37

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]
Corporatie: Stichting ZOwonen, gevestigd te Sittard

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en ZOwonen.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 10 september 2025 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over ZOwonen en de klacht op 20 november 2025 nader onderbouwd.
- ZOwonen heeft op 8 december 2025 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] en ZOwonen hebben op 15 en 19 december 2025 op elkaars standpunten gereageerd.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 16 januari 2026 en besloten partijen uit te nodigen voor een hoorzitting vanuit de behoefte van de Commissie om enige feiten te verhelderen en vragen te stellen aan de partijen om een beter beeld te krijgen van wat zich heeft afgespeeld.
- De Commissie heeft op 6 maart 2026 een hoorzitting gehouden. Bij de hoorzitting waren aanwezig [klager], vergezeld van [naam] en [naam], advocaat. Namens ZOwonen waren aanwezig [naam], directeur-bestuurder en [naam], directielid Vastgoed, vergezeld van [naam], advocaat. De Commissie bestond uit de heer E. Helder, voorzitter, mevrouw I.R. Vunderink en mevrouw J.E. Hoitink, leden, en werd ondersteund door ambtelijk secretaris mevrouw J. Broese van Groenou.

3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat, samengevat, uit het volgende: ZOwonen heeft [klager] op niet-integere wijze bejegend door een suggestie naar buiten te brengen die de integriteit van [klager] als [functie] in twijfel heeft getrokken en die voor [klager] heeft geleid tot reputatieschade en gevoelens van onveiligheid.

4. De feiten

De woning die [klager] van ZOwonen huurt maakt onderdeel uit van een herstructureringsproject van de betreffende wijk. In het kader van dat project zal de woning worden gesloopt. [Klager] heeft als [functie] van de bewonerscommissie met ZOwonen overlegd over het project. De aanvankelijke inzet van de bewonerscommissie om de sloop van de woningen te voorkomen had



geen succes. De bewonerscommissie heeft in juni 2025 een samenwerkingsovereenkomst met ZOWonen gesloten om uitvoering te geven aan het herstructureringsproject.

Eind 2023 heeft in een woning van ZOWonen een inval van de politie plaatsgevonden waarbij een aanzienlijke hoeveelheid hennep werd aangetroffen. [Klager] heeft op 13 december 2023 telefonisch contact gehad met de bestuurder van ZOWonen over de eventuele mogelijkheid van toewijzing van die woning aan [klager]. De bestuurder heeft dit verzoek ter beoordeling in de organisatie uitgezet. Een medewerker van ZOWonen heeft [klager] in januari 2024 namens de corporatie laten weten niet te zullen en kunnen meewerken aan het verzoek tot het verkrijgen van de woning, en [klager] nogmaals verwezen naar het reguliere traject op grond van het sociaal plan behorende bij het herstructureringsproject.

In het kader van een overleg over het herstructureringsproject eind februari 2025 van ZOWonen met de bewonerscommissie en haar externe adviseur vernam [klager] dat een medewerker van ZOWonen de suggestie had gedaan dat [de suggestie]. Een gesprek daarover van [klager] met de directeur vastgoed en de bestuurder van ZOWonen leidde niet tot opheldering. [Klager] heeft op 6 maart 2025 de raad van commissarissen van ZOWonen (hierna: de RvC) verzocht om bemiddeling waarop de RvC twee persoonlijke bemiddelingsgesprekken tussen [klager] en medewerkers van ZOWonen heeft georganiseerd. De gesprekken hebben plaatsgevonden op 8 mei en op 3 juli 2025. Op 11 juli 2025 heeft de voorzitter van de RvC [klager] in een e-mail laten weten dat de bemiddeling daarmee was afgerond. De advocaat van [klager] heeft op 25 juli 2025 een brief aan de voorzitter van RvC gestuurd, waarop de advocaat van ZOWonen op 12 augustus 2025 een reactie heeft gegeven.

[Klager] heeft op 11 oktober 2025 een integriteitsklacht over de bestuurder van ZOWonen ingediend bij de Regionale Klachtencommissie, ingesteld door het Samenwerkingsverband Woningcorporaties Westelijke Mijnstreek (afgekort SWWM, hierna: de klachtencommissie). De klachtencommissie heeft op 4 november 2025 partijen laten weten unaniem van oordeel te zijn dat de klacht om meerdere redenen niet ontvankelijk is en die beslissing op 10 november 2025 onderbouwd. Vervolgens heeft [klager] dezelfde klacht over de bestuurder van ZOWonen voorgelegd aan de Commissie.

5. Het standpunt van [klager]

[Klager] stelt dat de klacht bij de Commissie ziet op het handelen van de directeur-bestuurder van ZOWonen in strijd met meerdere waarden en normen van de Governancecode Woningcorporaties. De bestuurder van ZOWonen heeft volgens [klager] op een niet-integere, onzorgvuldige en schadelijke wijze gehandeld jegens [klager] als huurder en als [functie], door [de suggestie] en deze suggestie zonder enige feitelijke grond te delen met derden. De RvC heeft naar aanleiding van de integriteitsmelding van [klager] twee open gesprekken georganiseerd, maar de RvC heeft naar de mening van [klager] het handelen van de bestuurder niet voldoende inhoudelijk getoetst. Voorts heeft ZOWonen geen verantwoordelijkheid genomen door de brief van de advocaat van [klager] van 25 juli 2025, blijkens de reactie van 12 augustus 2025, niet op te vatten als een officiële klacht over de integriteit van de bestuurder van ZOWonen.

In reactie op het verweer van ZOWonen stelt [klager] dat de klacht niet gaat over woningtoewijzing, zoals ZOWonen ten onrechte stelt, maar een integriteitskwestie betreft. [Klager] stelt dat de bestuurder van ZOWonen zeer onzorgvuldig heeft gehandeld door zonder nader onderzoek te doen en zonder dialoog met [klager] de suggestie door de gehele ZOWonen organisatie heen te verkondigen. Dat past niet bij een redelijk en bekwaam handelende integere bestuurder, aldus [klager].

[Klager] heeft de Commissie verzocht te beoordelen of het handelen van de directeur-bestuurder in strijd is met de Governancecode en te onderzoeken of de RvC adequaat toezicht heeft gehouden. [Klager] heeft de Commissie tevens verzocht een en ander toe te mogen lichten in een hoorzitting.



6. Het standpunt van ZOwonen

ZOwonen betwist dat haar directeur-bestuurder in deze kwestie niet integer, oneerlijk of niet transparant jegens [klager] zou hebben gehandeld en verzoekt de Commissie de klacht niet-ontvankelijk dan wel ongegrond te verklaren.

ZOwonen stelt primair dat de klacht van [klager] niet-ontvankelijk is op grond van artikel 13, derde lid onder c van het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties. De klacht bevat geen duidelijke omschrijving van het handelen of nalaten dat ZOwonen wordt verweten, de verwijten die [klager] ZOwonen maakt zijn algemeen geformuleerd zodat ZOwonen niet weet wat haar nu exact wordt verweten en waar zij zich tegen dient te verweren en bovendien zijn de verwijten op geen enkele wijze onderbouwd, aldus ZOwonen. De gestelde verwijten richting de directeur-bestuurder van ZOwonen zijn onjuist, worden door de directeur-bestuurder betwist en vinden geen steun in de feiten en omstandigheden. De directeur-bestuurder heeft ten aanzien van het verzoek van [klager] juist in lijn met de interne processen gehandeld door navraag te doen binnen de organisatie, te kijken of de woning binnen het sociaal plan valt en de resultaten terug te laten koppelen aan [klager].

Voorts stelt ZOwonen dat deze klacht niet thuishoort bij de Commissie omdat de klacht nauw samenhangt met de geplande sloop en renovatie van de woning die [klager] en partner van ZOwonen huren. ZOwonen heeft de indruk dat [klager] geprobeerd heeft een voorkeursbehandeling te krijgen bij het toewijzen van een andere woning, een verzoek dat ZOwonen heeft afgewezen onder verwijzing naar de gemaakte afspraken uit het sociaal plan van het herstructureringsproject. Om deze redenen zou [klager] geen belang hebben bij een uitspraak van de Commissie op de klacht.

Indien de Commissie de klacht van [klager] ontvankelijk acht, stelt ZOwonen subsidiair dat die klacht ongegrond is. [Klager] doet namelijk allerlei aannames over hoe de directeur-bestuurder zou zijn omgegaan met het verzoek van [klager] tot het verkrijgen van diens voorkeurswoning, maar deze aannames zijn onjuist en vinden geen steun in de feiten en omstandigheden, aldus ZOwonen. De directeur-bestuurder van ZOwonen is zorgvuldig met het verzoek van [klager] omgegaan en heeft duidelijk grenzen aangegeven en vastgehouden aan de procedure die geldt voor het (toewijzigings)beleid bij sloop- en nieuwbouw. ZOwonen heeft de Commissie getuigenbewijs aangeboden: de directeur-bestuurder zou bij een hoorzitting aanwezig kunnen zijn om nader tekst en uitleg te geven.

Over het bemiddelingstraject merkt ZOwonen op dat zij zich niet herkent in het door [klager] geschetste beeld dat er sprake zou zijn geweest van niet integer, oneerlijk of niet transparant handelen van haar directeur-bestuurder. ZOwonen heeft tijdens de gesprekken aangegeven dat zij het betreurt dat er bij [klager] een verkeerde indruk is ontstaan en een gevoel van onveiligheid. ZOwonen stelt dat zij in lijn met artikel 2.6 van de Governancecode heeft gehandeld door de zorgen die [klager] had geuit, vanaf de eerste melding bij brief van 6 maart 2025, in elk geval op een adequate, zorgvuldige en respectvolle wijze te behandelen, zowel intern als extern. Ook de RvC heeft het verzoek van [klager] om bemiddeling serieus en adequaat opgepakt.

7. Beoordeling door de Commissie

Ontvankelijkheid van de klacht

In het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement) staan onder andere regels met betrekking tot de klachten die de Commissie mag behandelen. Bij klachten die de Commissie niet inhoudelijk mag behandelen wordt gesproken over niet-ontvankelijke klachten.



Indien een klacht geen duidelijke omschrijving bevat van een handelen of nalaten van de corporatie dat in strijd zou zijn met de Governancecode Woningcorporaties (artikel 13, derde lid, onder c, van het Reglement), kan de Commissie op grond van haar Reglement niet tot behandeling van de klacht overgaan (artikel 14, eerste lid, onder a). [Klager] heeft naar het oordeel van de Commissie echter een duidelijke omschrijving gegeven van het handelen van de corporatie dat [klager] aan de Commissie voorlegt. Het ontbreken van een klachtenformulier is op zich onvoldoende voor een niet-ontvankelijkverklaring en het staat ter beoordeling van de Commissie of zij zich voldoende voorgelicht acht door de klager over de inhoud van diens klacht. Bij een onvoldoende onderbouwing van de klacht verzoekt de Commissie klager om onderbouwende stukken aan te leveren. In de schriftelijke uitwisseling van stukken en standpunten door partijen komt het feitenrelaas doorgaans voldoende onderbouwd boven tafel, mede door het aanleveren van bewijsstukken door de corporatie. In dit geval acht de Commissie de klacht zoals ingediend voldoende omschreven en hebben de stukken die door [klager] en door de corporatie daarna zijn ingebracht nadere verduidelijking gegeven van de visie van beide partijen.

De principes en bepalingen van de Code zijn van toepassing op al het handelen van woningcorporaties en werken door in de hele organisatie. Daarom kan het aan de Commissie ter beoordeling voorgelegde handelen van een woningcorporatie betrekking hebben op het handelen van die woningcorporatie in een individuele huurkwestie, indien de klager stelt dat dat handelen in strijd is met de Code. Dat ZOWonen de onderliggende kwestie beoordeelt als een verzoek om een voorkeursbehandeling bij woningtoewijzing neemt niet weg dat de Commissie het handelen van ZOWonen jegens [klager] in die kwestie aan de Code kan toetsen. Vast staat dat [klager] die kwestie niet aan de rechter (of een andere geschilbeslechtende instantie) heeft voorgelegd, zodat de niet-ontvankelijkheidsgrond die daarop ziet in dit geval toepassing mist. Tenslotte benoemt [klager] welk belang [klager] heeft bij een uitspraak van de Commissie op de klacht.

Gelet op het bovenstaande beoordeelt de Commissie de klacht van [klager] over ZOWonen als ontvankelijk.

Toetsingskader beoordeling

De Commissie toetst het handelen van woningcorporaties aan alle principes van de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code). Voor de klacht van [klager] over ZOWonen is met name principe 1 van belang. Principe 1 gaat over de waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht van woningcorporaties. Hierbij vervullen het bestuur en de RvC een voorbeeldfunctie en is een integere en open cultuur binnen de organisatie vereist, met ruimte voor reflectie en tegenspraak.

De beslissing in het kort

De Commissie beoordeelt de klacht van [klager] over ZOWonen als ongegrond. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.

Overwegingen

De Commissie stelt vast dat [de suggestie], naar gesteld door [klager], is gewekt in mondelinge communicatie tussen een of meer medewerkers van ZOWonen, waaronder de directeur vastgoed, [klager] en een derde. De Commissie heeft niet kunnen vaststellen wat daar precies gezegd is. Wel is de Commissie gebleken dat de suggestie heeft kunnen ontstaan omdat uit de bestuurlijke rapportage die ZOWonen van de gemeente ontving bleek dat de inval was gedaan *na* het telefoongesprek van [klager] met de bestuurder. [Klager] stelt daar tegenover op grond van informatie van omwonenden dat de inval *voorafging* aan het telefoongesprek met de bestuurder.



Op de hoorzitting is van de kant van de corporatie toegelicht dat nog navraag is gedaan bij de politie of de datum van de inval zoals vermeld in de bestuurlijke rapportage correct was. Van de kant van [klager] was er namelijk op gewezen dat die datum niet juist kon zijn. ZOWonen heeft daarom navraag gedaan bij de politie over de juistheid van de vermelde datum, maar dat heeft van de kant van de politie niet tot een correctie daarvan of tot nieuwe informatie geleid. Op de hoorzitting is door de bestuurder van ZOWonen uitdrukkelijk naar voren gebracht dat zij desondanks [klager] op het punt van de volgorde van de gebeurtenissen zonder meer gelooft en erop vertrouwt dat het gegaan is zoals [klager] het schetst: de inval heeft plaatsgevonden voorafgaand aan het telefoongesprek.

De Commissie stelt op grond van de stukken en de informatie verkregen tijdens de hoorzitting vast dat vrijwel direct nadat [klager] ongenoegen had laten blijken over de gewekte suggestie, met [klager] een gesprek heeft plaatsgevonden door de directeur vastgoed van ZOWonen. Ook de bestuurder van ZOWonen is aangesloten bij dat gesprek en heeft daarbij gewezen op de informatie die ZOWonen van de gemeente had ontvangen over de inval in de woning. Dat het ZOWonen tijdens dit gesprek niet lukte om bij [klager] de indruk weg te nemen dat ZOWonen, en met name de bestuurder, [klager] zou beschuldigen van genoemde suggestie, neemt niet weg dat ZOWonen direct richting [klager] heeft gereageerd en gepoogd heeft de lucht te klaren.

De Commissie stelt daarnaast vast dat de RvC het verzoek van [klager] uit maart 2025 om bemiddeling door de RvC heeft opgevolgd door twee bemiddelingsgesprekken te organiseren. [Klager] heeft eerst een gesprek gevoerd met twee directieleden van ZOWonen en vervolgens een gesprek met de voorzitter van de RvC, de bestuurder en de directeur vastgoed. Met het organiseren van twee bemiddelingsgesprekken en daarmee het bieden van gelegenheid om de kwestie van de beschuldigingen met elkaar te bespreken en uit de wereld te helpen, heeft de RvC adequaat gehandeld op het verzoek van [klager]. De RvC heeft daarnaast de bemiddeling zorgvuldig afgerond in een e-mail aan [klager]. Uit het feit dat [klager] vervolgens een klacht over de integriteit van de bestuurder bij de corporatie en bij de klachtencommissie heeft ingediend blijkt dat de kwestie voor [klager] met de bemiddelingsgesprekken onvoldoende was onderzocht. Naar het oordeel van de Commissie doet dat echter niet af aan de inzet van de RvC.

De Commissie stelt tenslotte vast dat de bestuurder van ZOWonen tijdens de hoorzitting tegenover [klager] herhaaldelijk heeft aangegeven het heel vervelend te vinden dat [klager] en partner zich onveilig voelen. De Commissie acht deze erkenning van belang voor een mogelijk herstel van vertrouwen aan de kant van [klager]. De Commissie acht het winst dat de bestuurder van ZOWonen zonder voorbehoud liet weten de weergave van de loop der gebeurtenissen door [klager] te geloven. Daarmee is niet langer in geschil dat het telefoontje van [klager] waarin [klager] informeerde naar de mogelijkheid dat de woning vrij zou komen, niet voorafgaand aan, maar pas na de inval door de politie plaatsvond. De Commissie voegt hier aan toe dat aan [klager] wel kan worden toegegeven dat ZOWonen de erkenning van de juistheid van deze weergave van de feiten eerder in de procedure jegens [klager] naar voren had kunnen brengen. Dat had er naar de mening van de Commissie toe kunnen bijdragen dat escalatie van de kwestie voorkomen had kunnen worden.

Conclusie

Alles overziend komt de Commissie tot de conclusie dat de klacht dat de bestuurder van ZOWonen jegens [klager] niet zorgvuldig en niet-integer heeft gehandeld, ongegrond is.

Overwegingen ten overvloede

De Commissie overweegt ten overvloede dat de klachtencommissie de klacht van [klager] onder meer niet in behandeling heeft genomen omdat zij van mening was dat voor de klacht van [klager]



een andere vorm van geschilbeslechting openstond als bedoeld in artikel 5, eerste lid onder m van het voorbeeldreglement van Aedes, namelijk de procedure bij de Commissie. Met genoemde bepaling in het voorbeeldreglement wordt echter niet gedoeld op de mogelijkheid voor belanghebbenden om een klacht in te dienen bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties over een handelen of nalaten van een woningcorporatie in strijd met de Code. De Commissie heeft tot taak dit type klachten te beoordelen en is geen instantie voor geschilbeslechting. De Commissie geeft de klachtencommissie in overweging om in een voorkomend toekomstig geval, tenzij zich andere gronden voor niet-ontvankelijkheid voordoen, een klacht over naleving van de Code in behandeling te nemen en de voorgelegde gedragingen van de betrokken corporatie te toetsen aan de Code.

Het is de Commissie voorts opgevallen dat het reglement van de klachtencommissie ten aanzien van de aard van het uit te brengen advies afwijkt van het voorbeeldreglement van Aedes. Het voorbeeldreglement vermeldt dat de klachtencommissie een niet bindend advies uitbrengt, artikel 9, zesde lid: *"Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, maar het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken"*.¹ Dit betekent dat het bestuur van de corporatie niet gebonden is aan het advies van de klachtencommissie, maar er anderzijds alleen schriftelijk en gemotiveerd van kan afwijken. Daarentegen luidt artikel 9, vijfde lid van het reglement van de klachtencommissie: *"De klachtencommissie brengt binnen 3 weken na de hoorzitting schriftelijk advies uit. Dit advies heeft een bindend karakter"*. Het zesde lid van artikel 9 vervolgt met: *"Het advies van de klachtencommissie is bindend. Dat betekent dat de corporatie zich na dit advies zal conformeren waardoor het een bindende uitspraak betreft"*. Het is de Commissie niet gebleken om welke reden er is gekozen voor deze constructie in afwijking in het voorbeeldreglement. De Commissie is van mening dat genoemde afwijking van het voorbeeldreglement tot onduidelijkheid kan leiden, met name richting klagers, en beveelt ZOWonen en de andere bij de klachtencommissie aangesloten corporaties aan het reglement op dit punt te heroverwegen. Het vaststellen van het reglement van de klachtencommissie is immers een verantwoordelijkheid van de betrokken woningcorporaties.

8. Uitspraak

De klacht dat ZOWonen [klager] op niet-integere wijze heeft bejegend door een suggestie naar buiten te brengen die de integriteit van [klager] als [functie] in twijfel heeft getrokken en die voor [klager] heeft geleid tot reputatieschade en gevoelens van onveiligheid, is ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

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



Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting ZOwonen, conform artikel 16, zesde lid Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties
- Het bestuur van Aedes vereniging van woningcorporaties en het bestuur van de Vereniging van Toezichthouders in woningcorporaties (VTW), conform artikel 16, zevende lid Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties