



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 3 april 2026
Kenmerk 2026-U-04, K-2025-49

1. Partijen

Klagers: [Klagers], wonende te [plaats]
Corporatie: Stichting Elan Wonen, gevestigd te Haarlem

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] (in enkelvoud) en Elan Wonen.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 27 december 2025 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Elan Wonen en de klacht daarna nader onderbouwd.
- Elan Wonen heeft op 4 februari 2026 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft op 5 februari 2026 een reactie gegeven op het standpunt van Elan Wonen.
- Elan Wonen op 12 februari 2026 gereageerd op de reactie van [klager].
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 6 maart 2026.

3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat, samengevat, uit het volgende: Elan Wonen heeft in strijd met de Governancecode Woningcorporaties gehandeld tijdens de procedure bij de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond door een onvolledig dossier te verstrekken aan de geschillencommissie, door inconsistente communicatie over de behandeling van klachten en door het ontbreken van concrete herstelmaatregelen om de klachtbehandeling te verbeteren in het bestuursbesluit over het advies van de geschillencommissie.

4. De feiten

[Klager] huurt sinds 2023 een woning van Elan Wonen. Sinds begin 2025 ervaart [klager] overlast van de bewoner van de naastgelegen woning. [Klager] heeft de overlast veelvuldig gemeld bij Elan Wonen. Er is een ernstig conflict ontstaan tussen [klager] en de bewoners van de naastgelegen woning, waarbij sprake was van vernieling, intimidatie en bedreiging en waarover Elan Wonen de wijkagent en de afdeling handhaving van de gemeente heeft geïnformeerd. Elan Wonen heeft gesprekken gevoerd met beide bewoners en heeft in april 2025 met de burens van klager afgesproken dat de schuttingen verlaagd en de camera's aan de gevel verwijderd zouden worden. Begin juni 2025 heeft Elan Wonen aan beide burens een aantal bindende afspraken opgelegd, met het verzoek om overtredingen direct te melden. Begin augustus 2025 heeft Elan Wonen de gemaakte afspraken nogmaals bevestigd in een brief aan beide bewoners.



Elan Wonen is aangesloten bij de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond (hierna: de geschillencommissie). [Klager] heeft op 10 oktober 2025 een klacht over Elan Wonen ingediend bij de geschillencommissie. De geschillencommissie heeft op 25 november 2025 een hoorzitting gehouden en op 22 december 2025 advies uitgebracht aan de bestuurder van Elan Wonen. De geschillencommissie heeft geadviseerd de klacht over het handelen van Elan Wonen ten aanzien van de overlast en het niet nakomen van afspraken ongegrond te verklaren. De klacht over de niet-onafhankelijke wijze waarop Elan Wonen de klacht van [klager] heeft behandeld heeft de geschillencommissie als gegrond beoordeeld. De Beleidsadviseur Wonen van Elan Wonen heeft bij brief van 19 januari 2026 aan de geschillencommissie laten weten dat Elan Wonen het advies van de geschillencommissie overneemt.

5. Het standpunt van [klager]

[Klager] stelt dat de geschillencommissie haar werk zorgvuldig heeft verricht, maar geen oordeel over het volledige dossier heeft kunnen geven zodat de uitspraak van de geschillencommissie geen eindpunt vormt. Omdat een groot deel van het beeldmateriaal dat [klager] bij de overlastmeldingen bij Elan Wonen had aangeleverd niet was opgenomen in het dossier dat Elan Wonen aan de geschillencommissie had verstrekt, heeft de geschillencommissie geen kennis kunnen nemen van de objectieve onderbouwing van (een deel van) de meldingen en de ernst/structurele aard van het overlast gevende gedrag, aldus [klager].

Voorts heeft Elan Wonen, ondanks expliciete verzoeken van [klager] voor, tijdens en na de hoorzitting van de geschillencommissie, nagelaten om de meldingen van een andere bewoner uit dezelfde straat over overlast van de burens van [klager] aan de geschillencommissie te overleggen. Volgens [klager] bevestigt deze informatie dat de door [klager] ervaren overlast-problematiek niet geïsoleerd is, maar meerdere bewoners raakt. Volgens [klager] is de opvatting van Elan Wonen dat sprake is van een tweezijdig (burens)conflict onjuist, en is sprake van structurele veiligheidsproblematiek in de directe omgeving van de woning van [klager] en is Elan Wonen daarvan op de hoogte. Dat Elan Wonen in de klachtenprocedure bij de geschillencommissie selectieve en onvolledige informatie heeft verstrekt vormt naar de mening van [klager] een structureel governance-risico, mede omdat de geschillencommissie voor de volledigheid van de informatie afhankelijk is van de woningcorporatie.

[Klager] verzoekt de Commissie te beoordelen op welke wijze het bewust niet inbrengen van relevante signalen van derden zich verhoudt tot de normen van transparantie, integriteit, waarheidsvinding en zorgvuldigheid die de Governancecode Woningcorporaties voorschrijft.

[Klager] stelt dat in de brief van Elan Wonen aan de geschillencommissie over het overnemen van het advies een zichtbare reflectie op bestuurlijke verantwoordelijkheid en toezicht ontbreekt. Zo worden geen concrete en toetsbare maatregelen genoemd om de klachtbehandeling te verbeteren en ontbreken excuses aan de bewoners voor het klachtonderdeel dat de geschillencommissie gegrond heeft verklaard, aldus [klager]. Daarnaast is de communicatie van Elan Wonen met [klager] over de klachtbehandeling onduidelijk, mede omdat afwisselend door de klantenservice en door de advocaat van Elan Wonen met [klager] wordt gecorrespondeerd. Een e-mail van [klager] die bewust aan de directie was gestuurd, om het hogerop te zoeken, werd beantwoord door de medewerker uit de uitvoerende lijn wat volgens [klager] in strijd is met de onafhankelijkheid van de klachtbehandeling.

6. Het standpunt van Elan Wonen

Elan Wonen stelt zich op het standpunt dat zij jegens [klager] in deze kwestie niet in strijd met de Code heeft gehandeld.



Ten aanzien van de klacht van [klager] dat Elan Wonen de geschillencommissie een onvolledig en selectief dossier heeft verstrekt stelt Elan Wonen het volgende. Elan Wonen heeft naar aanleiding van de overlastmeldingen van [klager] ingegrepen. Als gevolg daarvan zijn de illegaal gebouwde schuur en de camera's verwijderd en is de schutting hersteld. Met de documenten die Elan Wonen in de procedure bij de geschillencommissie heeft ingebracht wilde zij aantonen haar taken als verhuurder serieus te nemen. De geschillencommissie heeft dat in haar oordeel bevestigd, aldus Elan Wonen. Daarbij heeft Elan Wonen de geschillencommissie volledig geïnformeerd en van alle relevante informatie voorzien. In de conclusie bij het verweerschrift en tijdens de hoorzitting is de reactie van de andere burens van [klager] op de overlast aan de orde gekomen, aldus Elan Wonen. Volgens Elan Wonen zijn de verklaringen van andere burens weinig relevant omdat deze niet op eigen waarneming berusten. Bovendien was de situatie al maanden beheersbaar op het moment van de hoorzitting bij de geschillencommissie, zodat geen verdere maatregelen nodig waren. Dat klager in de periode september-november 2025 dagelijks klachtmeldingen deed, maakte dat niet anders, aldus Elan Wonen.

Ten aanzien van de klacht van [klager] over de klachtbehandeling door Elan Wonen (de interne klachtbehandeling) stelt Elan Wonen dat de geschillencommissie heeft geadviseerd de klacht van [klager] hierover gegrond te verklaren. Elan Wonen heeft in haar brief aan de geschillencommissie aangegeven dat zij het belang onderschrijft van een duidelijke en zichtbaar onafhankelijke scheiding tussen inhoudelijke dossierbehandeling en formele klachtbehandeling binnen de corporatie. Zij zal maatregelen nemen om de onafhankelijkheid en de transparantie van de interne klachtbehandeling te borgen. Dat betekent dat Elan Wonen ervoor zal zorgen dat formele klachten in vergelijkbare situaties voortaan binnen de organisatie worden behandeld door een functionaris die niet inhoudelijk bij het betreffende dossier is betrokken.

De kwestie betreft volgens Elan Wonen een 1-op-1 overlastsituatie die op dit moment (begin februari 2026) onder controle is. Wanneer zich een ernstig incident voordoet, zoals op 30 november 2025, dan treedt Elan Wonen op door maatregelen te nemen jegens de burens van klager en tevens de politie en de gemeente in te schakelen. Elan Wonen meent correct en conform het advies van de geschillencommissie te hebben gehandeld. Haar optreden is in overeenstemming met de Governancecode Woningcorporaties, aldus Elan Wonen.

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 klacht van [klager] over het handelen van Elan Wonen in het kader van de klachtbehandeling door de geschillencommissie is met name bepaling 2.6 van belang. Bepaling 2.6 van de Code schrijft voor dat de corporatie zorgt voor een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden. Een zorgvuldige klachtbehandeling omvat ook dat de corporatie met haar belanghebbenden een respectvolle dialoog voert als bedoeld in bepaling 4.1 van de Code.

De beslissing in het kort

De Commissie is van oordeel dat de klacht dat Elan Wonen met de door [klager] aangevoerde gedragingen en nalaten in strijd met de Code heeft gehandeld, ongegrond is. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.



Overwegingen

De klacht van [klager] dat Elan Wonen de geschillencommissie een onvolledig dossier heeft verstrekt heeft betrekking op de afwezigheid in dat dossier van beeldmateriaal en van overlastmeldingen van andere bewoners.

De Commissie neemt tot uitgangspunt dat een klager die een klacht indient bij de geschillencommissie op grond van het reglement van de geschillencommissie deze klacht kan onderbouwen met relevante documenten of beeldmateriaal.¹ De website van de geschillencommissie vermeldt met zoveel woorden dat de klager relevante stukken, zoals correspondentie over de klacht, als bijlage bij de klacht kan uploaden of meesturen.² Dat betekent dat [klager] ook zelf stukken heeft kunnen indienen bij de geschillencommissie en voor het aanleveren van het dossier ter onderbouwing van de klacht niet volledig afhankelijk was van Elan Wonen. Het is de Commissie niet gebleken dat in deze zaak van dit uitgangspunt is afgeweken.

De Commissie stelt vast dat de geschillencommissie blijkens haar advies een zeer omvangrijk dossier had ontvangen betreffende de klacht van [klager] over Elan Wonen. Het fysieke dossier met daarin vele overlastmeldingen telde 280 bladzijden. De geschillencommissie vermeldt dat uit dit dossier blijkt dat [klager] meerdere klachten per dag indiende, vergezeld van video's en foto's. Dat beeldmateriaal maakt voor het grootste deel geen deel uit van het dossier. De Commissie overweegt dat de geschillencommissie op de hoogte was van het bestaan van meer beeldmateriaal dan zij in het omvangrijke dossier had aangetroffen. Op grond van haar reglement had de geschillencommissie partijen kunnen verzoeken (delen van) het betreffende beeldmateriaal toe te sturen.³ De geschillencommissie heeft daar in dit geval niet voor gekozen en de klacht beoordeeld op grond van de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie,⁴ dus zonder kennis te nemen van het volledige beeldmateriaal. Naar het oordeel van de Commissie kan het Elan Wonen niet verweten worden dat zij niet al het omvangrijke beeldmateriaal dat zij van [klager] had ontvangen, aan de geschillencommissie heeft gestuurd. De geschillencommissie beschikte immers over een zeer omvangrijk dossier en was bovendien wel op de hoogte gesteld van het bestaan van dat extra beeldmateriaal. Anders dan [klager] stelt, kan het niet insturen aan de geschillencommissie van dit extra beeldmateriaal Elan Wonen niet worden verweten. Dat [klager] het niet eens is met de uitkomst van de beoordeling door de geschillencommissie van het handelen van Elan Wonen ten aanzien van de overlast maakt dat niet anders.

Ten aanzien van overlastmeldingen van andere bewoners stelt de Commissie vast dat Elan Wonen in haar schriftelijke verweer voorafgaand aan de hoorzitting het standpunt heeft ingenomen dat het om een geschil tussen twee burens ging en dat Elan Wonen daarbij heeft vermeld dat zij geen meldingen van andere omwonenden had ontvangen. Uit het advies van de geschillencommissie blijkt dat de corporatie zich ook tijdens de hoorzitting op het standpunt heeft gesteld dat het uiteindelijk een burenruzie betreft en dat zij geen andere meldingen over overlast had ontvangen. [Klager] stelt dat [klager] tijdens de hoorzitting op dit standpunt heeft gereageerd door aan te geven dat een bepaalde bewoner melding had gemaakt van vergelijkbare overlast en veiligheidszorgen en dat [klager] Elan Wonen heeft verzocht om die informatie te bevestigen. Die bevestiging heeft Elan Wonen niet gegeven. [Klager] heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat [klager] het standpunt van Elan Wonen over de aard van de burenruzie betwistte en verzocht om de correspondentie die dat aantoonde in te brengen. De Commissie overweegt dat het aan de geschillencommissie is om bij de beoordeling van de klacht een afweging te maken van de door partijen aangedragen informatie, waaronder de informatie tijdens de hoorzitting. De

¹ Artikel 4, derde lid van het Reglement van de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Zuid-Kennemerland en IJmond, 20 november 2024. De tekst van de relevante artikelen uit het Reglement is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² Bron: <<https://geschillencommissie.net/corporaties/een-klacht-indienen/>>

³ Artikel 6, derde en zesde lid en artikel 7, derde lid van het Reglement.

⁴ Artikel 9, tweede lid van het Reglement.



geschillencommissie had naar aanleiding van de discussie of er meerdere burens bij betrokken waren partijen om nader bewijsmateriaal kunnen verzoeken,⁵ maar heeft van het aanbod van [klager] geen gebruik gemaakt. De Commissie is van oordeel dat de klacht van [klager] dat Elan Wonen de communicatie met andere burens ten onrechte niet heeft verstrekt geen doel treft, omdat de geschillencommissie daarvan door Elan Wonen wel op de hoogte is gesteld.

De Commissie voegt daaraan nog het volgende toe. [Klager] beschikte over de correspondentie tussen een andere omwonende en Elan Wonen. [Klager] had er daarom voor kunnen kiezen om deze informatie bij het indienen van de klacht zelf aan de geschillencommissie te overleggen. Hetzelfde geldt voor de overige cruciale stukken die volgens [klager] ten onrechte niet aan de geschillencommissie zijn verstrekt. [Klager] had deze stukken kunnen indienen bij de geschillencommissie ter onderbouwing van de klacht, nu het gaat om stukken waarover [klager] zelf beschikte: correspondentie uit mei 2025, gemaakte afspraken, ingebrekestellingen en beeldmateriaal. Het reglement van de geschillencommissie biedt die mogelijkheid. Naar het oordeel van de Commissie kan Elan Wonen dan niet verweten worden dat zij de geschillencommissie relevante informatie heeft onthouden.

Vaste lijn van de Commissie bij de beoordeling van overlastsituaties is dat woningcorporaties ook in geval van een burenruzie een eigen verantwoordelijkheid hebben om zorg te dragen voor een veilig en prettig woon- en leefklimaat.⁶ Het betoog van Elan Wonen dat in deze situatie sprake is van een 1-op-1 overlastsituatie die op dit moment (begin februari 2026) voldoende beheersbaar is, en dat Elan Wonen zal optreden wanneer zich wederom een ernstig incident dreigt voor te doen, door maatregelen te nemen jegens de burens van klager en tevens de politie en de gemeente in te schakelen, maakt duidelijk dat de corporatie zich terdege bewust is van deze maatschappelijke verantwoordelijkheid en ook bereid is daarnaar te handelen. De Commissie is van oordeel dat de geschillencommissie in haar advies partijen terecht heeft voorgehouden dat overlast tussen burens in de vorm van 'pestgedrag' onrechtmatig kan zijn, zodat Elan Wonen in beginsel zou moeten handhaven als daarom wordt verzocht. Ook heeft de geschillencommissie terecht benadrukt dat Elan Wonen een verantwoordelijkheid heeft om de leefbaarheid in buurten waar zij actief is te bewaken. In haar advies heeft de geschillencommissie Elan Wonen daarom geadviseerd de zaak van [klager] te blijven monitoren.

Ten aanzien van de door [klager] gestelde inconsistente communicatie van Elan Wonen over de behandeling van klachten overweegt de Commissie als volgt. De Commissie stelt vast dat [klager] de Commissie verzoekt om een oordeel over een aspect van de klachtenprocedure bij Elan Wonen dat door de geschillencommissie is beoordeeld. [Klager] reageert met deze klacht op een opmerking van Elan Wonen in haar brief aan de geschillencommissie over de opvolging van het advies. Elan Wonen merkt in deze brief op dat klager *"in een eerdere fase van het traject ... expliciet is gewezen op de juiste klachtenroute. Correspondentie die niet via deze route werd ingediend, is gemotiveerd doorverwezen"*. [Klager] geeft deze opmerking in de reflectie weer als dat *"de afhandeling mede werd bemoeilijkt doordat de klager niet de juiste klachtenroute zou hebben gevolgd"*. De Commissie is van oordeel dat [klager] hier een onjuiste lezing geeft van de passage uit de brief van Elan Wonen. Elan Wonen stelt niet dat de klachtafhandeling werd bemoeilijkt en evenmin dat [klager] een onjuiste klachtenroute heeft gevolgd. Gezien de grote hoeveelheid meldingen en klachten van [klager] bij Elan Wonen acht de Commissie het niet onbegrijpelijk dat de corporatie op enig moment in de omvangrijke communicatie [klager] heeft verwezen naar de reguliere klachtenprocedure en uitleg heeft gegeven van de wijze van dossieropbouw.

Ten aanzien van het bestuursbesluit over het advies van de geschillencommissie stelt [klager] dat daarin concrete herstelmaatregelen om de klachtbehandeling te verbeteren ontbreken. De

⁵ Bron: <<https://geschillencommissie.net/corporaties/procedure/>>

⁶ Commissie Governancecode Woningcorporaties, uitspraak van 31 maart 2025 naar aanleiding van een klacht over Stichting Waardwonen en de uitspraak van 13 oktober 2025 naar aanleiding van een klacht over Stichting De Woonmensen.



Commissie stelt vast dat de geschillencommissie is ingegaan op het ongenoegen van [klager] over de interne klachtbehandeling bij Elan Wonen. Toen [klager] had geklaagd over de manier waarop het dossier binnen Elan Wonen werd behandeld, kreeg [klager] daarop een reactie van dezelfde medewerker waarop dit ongenoegen nu juist betrekking had. Deze klacht was volgens de geschillencommissie gegrond. De geschillencommissie heeft hierover het volgende oordeel gegeven: *“Van een zorgvuldige, onafhankelijke en transparante klachtenbehandeling kan volgens de commissie slechts sprake zijn als de behandeling van een klacht plaatsvindt door een ander dan diegene die bij de klacht inhoudelijk betrokken is geweest. Het is aan Elan Wonen om deze klachtbehandeling en escalatieladder in te regelen en te borgen, zodat het zorgvuldig/onafhankelijk en transparant is”*. De Commissie stelt voorts vast dat Elan Wonen in haar brief aan de geschillencommissie dit oordeel heeft onderschreven: *“Elan Wonen ... onderschrijft het belang van een duidelijke en zichtbaar onafhankelijke scheiding tussen inhoudelijke dossierbehandeling en formele klachtbehandeling”*. Vervolgens heeft Elan Wonen aangegeven op welke wijze zij opvolging aan het advies van de geschillencommissie zal geven: *“Naar aanleiding van het advies zal Elan Wonen borgen dat formele klachten in vergelijkbare situaties voortaan worden behandeld door een functionaris die niet inhoudelijk bij het betreffende dossier betrokken is. Hiermee wordt de onafhankelijkheid en transparantie van de klachtenafhandeling verder versterkt”*.

De klacht van [klager] luidt dat Elan Wonen in haar brief aan de geschillencommissie wel erkent dat de klachtbehandeling niet correct is verlopen, maar dat zichtbare reflectie op bestuurlijke verantwoordelijkheid, toezicht en concrete verbetermaatregelen ontbreken. De Commissie overweegt dat het bestuursbesluit op het advies van de geschillencommissie conform het reglement dient om de beslissing op de klacht van klager schriftelijk kenbaar te maken aan de klager en de geschillencommissie.⁷ Daarbij is een motivering van de beslissing voorgeschreven indien de corporatie afwijkt van het advies van de geschillencommissie. Indien de corporatie het advies overneemt kan worden volstaan met verwijzing naar het advies, als dat advies zelf een duidelijke motivering bevat en het advies is of wordt toegezonden. Dat is het geval. De beslissing van Elan Wonen hield in dit geval in dat de corporatie het advies van de geschillencommissie overneemt. Naar het oordeel van de Commissie is in de brief van Elan Wonen over het advies van de geschillencommissie zowel sprake van een bestuurlijke reflectie op de klachtbehandeling als van concrete herstelmaatregelen en is de reactie daarmee deugdelijk gemotiveerd. Elan Wonen onderschrijft immers het uitgangspunt van de geschillencommissie betreffende een zorgvuldige, onafhankelijke en transparante klachtbehandeling en geeft aan op welke wijze daar in het vervolg uitvoering aan zal worden gegeven. Daarmee is naar het oordeel van de Commissie sprake van een zorgvuldige en adequate klachtbehandeling als bedoeld in bepaling 2.6 van de Code.

Conclusie

Alles overziend komt de Commissie tot het oordeel dat de klacht van [klager] over Elan Wonen ongegrond is.

Overweging ten overvloede

Het verdient volgens de Commissie aanbeveling dat het bestuur van de corporatie zelf een besluit neemt over het advies van de klachtencommissie, zodat voor de klager duidelijk is dat de eindverantwoordelijke van de corporatie met dit besluit het proces heeft afgerond. Het is mogelijk dat het bestuur van de corporatie het nemen van dat besluit en de communicatie van dat besluit aan de klager en de klachtencommissie mandateert aan een functionaris uit de organisatie. In dat geval moet het mandaat blijken uit het besluit en genoemd worden in de communicatie daarover. In dit geval blijkt niet dat het bestuur van Elan Wonen een besluit heeft genomen over het advies van de geschillencommissie. De Beleidsadviseur Wonen van Elan Wonen heeft namens Elan Wonen

⁷ Artikel 9, zevende lid van het Reglement.



per brief aan de geschillencommissie gereageerd op het advies van de geschillencommissie. Vast staat dat [klager] kennis heeft genomen van deze brief van Elan Wonen aan de geschillencommissie, maar de Commissie kan uit de stukken niet opmaken op welke wijze dat is geschied. De Commissie beveelt Elan Wonen aan om op elk advies van de geschillencommissie een bestuursbesluit te nemen en de communicatie van dat bestuursbesluit aan de klager bij voorkeur door de bestuurder te laten plaatsvinden, en anders namens de bestuurder, door een daartoe gemandateerde functionaris, welk mandaat ook blijkt in de berichtgeving aan klager.

8. Uitspraak

De klacht dat Elan Wonen in strijd met de Governancecode Woningcorporaties heeft gehandeld tijdens de procedure bij de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond door een onvolledig dossier te verstrekken aan de geschillencommissie, door inconsistente communicatie over de behandeling van klachten en door het ontbreken van concrete herstelmaatregelen om de klachtbehandeling te verbeteren in het bestuursbesluit over het advies van de geschillencommissie, is ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Elan Wonen, 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



Bijlage

Relevante bepalingen uit het Reglement van de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Zuid-Kennemerland en IJmond d.d. 20 november 2024

Artikel 4 Voorleggen klacht aan de Geschillencommissie

Lid 3 *Een Klacht kan worden onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal.*

Artikel 6 Verwerking van klachten

Lid 3 *De Geschillencommissie kan de Klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de Klacht toe te zenden.*

Lid 6 *De Geschillencommissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de Klager en een kopie van de Klacht naar de corporatie. De Geschillencommissie stelt daarbij de corporatie in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de corporatie om alle relevante stukken met betrekking tot de Klacht binnen een door de Geschillencommissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.*

Artikel 7 Voorbereiding van de zitting

Lid 3 *De Geschillencommissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de Klacht. De Geschillencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.*

Artikel 9 Adviezen

Lid 2 *De Geschillencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.*

Lid 7 *Het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is maakt binnen één maand na ontvangst van het Advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan Klager en aan de Geschillencommissie. Als het bestuur van de corporatie tegen wie de Klacht gericht is afwijkt van het Advies, motiveert het dit schriftelijk aan de Geschillencommissie en Klager.*