



## Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 3 april 2026  
Kenmerk 2026-U-03, K-2025-47

### 1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]  
Corporatie: Stichting Zeeuwlant, gevestigd te Zierikzee

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Zeeuwlant.

### 2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 8 december 2025 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Zeeuwlant en deze klacht op 18 december 2025 aangevuld en onderbouwd.
- Zeeuwlant heeft op 29 januari 2026 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft op 9 februari 2026 een reactie gegeven op het standpunt van Zeeuwlant en daarbij de klacht aangevuld.
- Zeeuwlant heeft op 11 februari 2026 gereageerd op de reactie en de aanvulling 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: de Regionale Klachtencommissie Zuid-West heeft de klacht van [klager] over Zeeuwlant behandeld op een onzorgvuldige en niet onafhankelijke wijze, Zeeuwlant heeft het bestuursbesluit over het advies van de regionale klachtencommissie gebrekkig gemotiveerd en Zeeuwlant heeft gedurende de klachtenprocedure invorderingsmaatregelen genomen.

### 4. De feiten

[Klager] heeft op 6 oktober 2025 een klacht ingediend over Zeeuwlant bij de Regionale Klachtencommissie Zuid-West (hierna: de klachtencommissie). De klacht ging over vier specifieke dossiers.

De klachtencommissie heeft op 26 november 2025 een hoorzitting gehouden en op 28 november 2025 advies uitgebracht aan de bestuurder van Zeeuwlant. De klachtencommissie adviseert het bestuur van Zeeuwlant om de klachtonderdelen 1 en 2 niet-ontvankelijk te verklaren en om de klachtonderdelen 3 en 4 ongegrond te verklaren. [Klager] heeft op 28 november 2025 de klachtencommissie op de hoogte gesteld van de bezwaren van [klager] tegen onjuistheden in het advies en verzocht om binnen 7 dagen een gecorrigeerd verslag en een herzien advies uit te



brengen. De klachtencommissie heeft [klager] op 8 december 2025 laten weten dat haar taak met het uitbrengen van het advies is afgerond.

De directeur-bestuurder van Zeeuwendland heeft op 9 december 2025 een besluit genomen over de klacht van [klager] en daarbij het advies van de klachtencommissie overgenomen. Het besluit van de bestuurder is op 15 december 2025 door de manager klant & omgeving aan [klager] uitgelegd en doorgestuurd.

In verband met de klachten over Zeeuwendland heeft [klager] in 2024 de huur van de maand juli ingehouden. In januari 2026 heeft [klager] bericht van een incassobureau ontvangen betreffende betaling van de huurachterstand.

## 5. Het standpunt van [klager]

[Klager] heeft tien kernpunten geformuleerd over de klachtbehandeling door de klachtencommissie en Zeeuwendland. De kernpunten zijn: belangenverstremgeling, onjuiste feitenweergave, verdraaiing van standpunten, schending van hoor en wederhoor, onjuiste ontvankelijkheid, inefficiënte voorbereiding, weigering correctie, gebrek aan motivering bestuur, negeren AVG-aspecten en censuur. De gedragingen die maken dat de klachtbehandeling naar de mening van [klager] onrechtmatig is verlopen kunnen worden verdeeld in partijdigheid en procedurele fouten.

Volgens [klager] getuigen de volgende gedragingen van de klachtencommissie van partijdigheid.

[Klager] stelt dat een van de leden van de klachtencommissie verbonden is of is geweest aan buurtbemiddeling. Omdat buurtbemiddeling een betrokken partij is bij de klacht van [klager], en in die klacht een centrale rol speelt, is sprake van een schijn van belangenverstremgeling en heeft dit commissielid niet onafhankelijk kunnen oordelen over dit aspect van de klacht, aldus [klager]. Dit lid van de klachtencommissie heeft tijdens de hoorzitting een partijdige uitleg gegeven over buurtbemiddeling door te ontkennen dat dit lid van de klachtencommissie als betrokkene bij buurtbemiddeling gegevens heeft gedeeld, dan wel door de standpunten van [klager] over privacy-schendingen te bagatelliseren. De klachtencommissie heeft tijdens de hoorzitting erkend dat het commissielid verbonden was aan buurtbemiddeling, maar de partijdige uitleg genegeerd. In plaats daarvan stelde de klachtencommissie partijdige vragen aan [klager]. Naar de mening van [klager] heeft dit handelen niet getuigd van een respectvolle klachtbehandeling en dient het betreffende lid van de klachtencommissie te worden geschorst.

Tot de procedurele fouten rekent [klager] de volgende gedragingen van de klachtencommissie.

Volgens [klager] heeft de klachtencommissie ten onrechte twee klachtonderdelen niet-ontvankelijk verklaard omdat deze te oud waren, zonder het voortdurende karakter van deze klachten te controleren aan de hand van het door klager aangeboden bewijs. Het advies van de klachtencommissie bevat naar de mening van [klager] een onjuiste en onvolledige weergave van deze twee klachtonderdelen, als gevolg waarvan het advies niet voldoet aan de vereiste motivering. Ook het klachtonderdeel over AVG-schendingen is in het advies ongemotiveerd niet-ontvankelijk verklaard. De klachtencommissie heeft de door [klager] tijdig ingediende bezwaren hierover genegeerd.

Uit het verslag van de hoorzitting en het advies blijkt volgens [klager] dat de klachtencommissie geen hoor en wederhoor heeft toegepast omdat het aangeboden bewijsmateriaal in de vorm van een audio-opname, een video-opname en excuses van de gemeente is genegeerd. Dit maakt volgens [klager] een eerlijke beoordeling door het bestuur van de corporatie onmogelijk.

Ten aanzien van het onderwerp buurtbemiddeling bevat het advies een onjuiste weergave van de tijdens de hoorzitting gevoerde discussie waarmee de klachtencommissie naar de mening van [klager] censuur heeft gepleegd. Het standpunt van [klager] dat buurtbemiddeling geen gegevens



mag delen is verdraaid in het advies opgenomen, hetgeen naar de mening van [klager] een schending vormt van de objectiviteit en van hoor en wederhoor.

Ten aanzien van het bestuursbesluit van Zeeuwendijk stelt [klager] dat dit gebrekkig is gemotiveerd omdat het niet ingaat op de bezwaren en de procedurele fouten die [klager] had aangedragen over het verslag van de hoorzitting en het advies. Daarmee is volgens [klager] aan de zijde van Zeeuwendijk geen sprake van een respectvolle of zorgvuldige klachtbehandeling.

[Klager] stelt dat bovengenoemde handelingen en nalaten van de klachtencommissie en de corporatie in strijd zijn met bepaling 2.6 van de Governancecode woningcorporaties.

De ingehouden huur van de maand juli 2024 hield volgens [klager] verband met de klachten over Zeeuwendijk en was bedoeld als drukmiddel en redelijke tegenprestatie. [Klager] vindt het in strijd met een adequate en respectvolle klachtafhandeling dat Zeeuwendijk de invordering door het incassobureau voortzet terwijl de Commissie de klacht van [klager] nog in behandeling heeft.

## **6. Het standpunt van Zeeuwendijk**

Zeeuwendijk stelt zich op het standpunt dat de Commissie de klacht van [klager] niet-ontvankelijk moet verklaren dan wel dat de Commissie zich niet bevoegd moet verklaren de klacht van [klager] te behandelen. Zeeuwendijk stelt dat [klager] met de klacht bij de Commissie een nieuwe inhoudelijke behandeling vraagt van de klachten waarover de klachtencommissie reeds geoordeeld heeft terwijl de procedure bij de Commissie daarvoor niet is bedoeld. Voorts heeft [klager] geen valide argumenten aangevoerd voor de stelling dat Zeeuwendijk en de klachtencommissie de Code niet zouden hebben nageleefd, aldus Zeeuwendijk.

Indien de Commissie de klacht van [klager] ontvankelijk acht, stelt Zeeuwendijk zich op het standpunt dat de Commissie de klacht van [klager] moet afwijzen. [Klager] heeft volgens Zeeuwendijk niet aangetoond of bewezen, maar ook niet of niet voldoende onderbouwd, dat er sprake zou zijn van schending van de Code.

Zeeuwendijk ontkent en betwist de stelling van [klager] dat er ten aanzien van de klachtencommissie en haar leden sprake zou zijn van een schijn van belangenverstrengeling. Belangenverstrengeling in de zin van een situatie waarbij iemand meerdere belangen dient die een zodanige invloed op elkaar kunnen uitoefenen dat de integriteit ten aanzien van het een of het andere belang in het geding komt, heeft volgens Zeeuwendijk geen rol gespeeld bij de beoordeling van de klacht van [klager] door de klachtencommissie en door Zeeuwendijk, en [klager] levert er ook geen bewijs van. Indien [klager] zou doelen op de opmerkingen die zijn gemaakt door één van de leden van de klachtencommissie over zijn ervaringen met buurtbemiddeling, dan betekent dat niet dat er sprake zou zijn van belangenverstrengeling omdat dit lid van de klachtencommissie niet betrokken was bij de zaak van [klager] bij buurtbemiddeling.

Ten aanzien van de procedurele fouten die [klager] de klachtencommissie verwijt, stelt Zeeuwendijk dat [klager] onvoldoende aantoont dat sprake is geweest van verdraaiing van standpunten, van onvoldoende hoor en wederhoor, onjuiste toepassing van niet-ontvankelijkheid, inefficiëntie in de voorbereiding, het negeren van AVG-aspecten of overige censuur. De klachtencommissie heeft [klager] en Zeeuwendijk tijdens de hoorzitting voldoende in de gelegenheid gesteld hun standpunten toe te lichten. De klachtencommissie heeft de klachten van [klager] voldoende gemotiveerd beoordeeld en Zeeuwendijk heeft geen aanleiding gezien om op de adviezen van de klachtencommissie acties te ondernemen of anders te beslissen, aldus Zeeuwendijk.

Zeeuwendijk concludeert dat zij heeft gezorgd voor een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van de klachten van [klager] en dat er geen sprake is geweest van een schending van de Code door de klachtencommissie en Zeeuwendijk.



Zeeuwend betwist dat zij niet gerechtigd zou zijn een incasso te starten voor een huurachterstand terwijl de Commissie de klacht van [klager] in behandeling heeft. Zeeuwend stelt dat de inhoudelijke behandeling van de klachten van [klager] over Zeeuwend is afgerond met het advies van de klachtencommissie en het besluit van Zeeuwend dat advies over te nemen. De klacht die bij de Commissie voorligt betreft geen inhoudelijke behandeling van de klachten van [klager] over Zeeuwend en daarom staat het Zeeuwend vrij om ten aanzien van de achterstallige huur incasso te plegen. De Commissie dient deze aanvulling op de klacht van [klager] niet-ontvankelijk te verklaren of af te wijzen, aldus Zeeuwend.

## **7. Beoordeling door de Commissie**

### *Ontvankelijkheid*

Op grond van het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement) heeft de Commissie onder meer de taak zich uit te spreken over een verzoek van een belanghebbende om een uitspraak van de Commissie over het handelen of nalaten van een woningcorporatie in strijd met de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code). Omdat een van de bepalingen van de Code betrekking heeft op de behandeling van klachten van huurders door woningcorporaties is de Commissie bevoegd een klacht over de zorgvuldigheid en onpartijdigheid van de klachtbehandeling door een klachtencommissie en de betrokken corporatie te behandelen. De klacht van [klager] ziet op de klachtbehandeling door de klachtencommissie en Zeeuwend.

In 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. Het Reglement benoemt een aantal gevallen waarin een klacht bij de Commissie niet-ontvankelijk is, maar geen van die gevallen is van toepassing op de klacht van [klager] over Zeeuwend. Gelet op het bovenstaande beoordeelt de Commissie de klacht van [klager] over Zeeuwend als ontvankelijk.

### *Toetsingskader*

De Commissie toetst het handelen van woningcorporaties aan alle principes van de Code. Voor de klacht van [klager] over de klachtbehandeling door de klachtencommissie en Zeeuwend is met name bepaling 2.6 van de Code van belang. Bepaling 2.6 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. Op grond van de verantwoordelijkheid van de corporatie voor een goed functionerende klachtencommissie spreekt de Commissie de betrokken corporatie aan bij een klacht over het handelen van een lokale of regionale klachtencommissie.

### *De beslissing in het kort*

De Commissie is van oordeel dat de klacht dat de klachtencommissie en Zeeuwend met de door [klager] aangedragen gedragingen en nalaten in strijd met de Code hebben gehandeld ongegrond is. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.

### *Overwegingen*

[Klager] stelt dat bij een van de leden van de klachtencommissie sprake was van een schijn van belangenverstremgeling die van invloed is geweest op een onafhankelijke behandeling van de



klacht door de klachtencommissie. Daarover overweegt de Commissie als volgt. De Commissie stelt vast dat de klachtencommissie de klacht over het delen van gegevens door buurtbemiddeling niet heeft behandeld, omdat de klachtencommissie alleen bevoegd is ten aanzien van klachten over (gedragingen van) woningcorporaties. Nu de klachtencommissie om deze reden de klacht over buurtbemiddeling niet heeft behandeld, is een eventuele partijdigheid van een van de leden van de klachtencommissie ten aanzien van buurtbemiddeling niet aan de orde. De Commissie voegt daaraan nog toe dat uit het verslag van de hoorzitting blijkt dat een lid van de klachtencommissie een bijdrage aan de discussie kon leveren vanuit eigen, algemene ervaring met buurtbemiddeling. Die ervaring had geen betrekking op de zaak die voorlag. Dit algemene inzicht kan nuttige kennis zijn voor een klachtencommissie. Het gaat bij (de schijn van) belangenverstrengeling om een situatie waarin iemand meerdere belangen kan dienen en dan het eigen belang zou kunnen laten prevaleren boven de te dienen algemene belangen. Daarvan was in dit geval naar het oordeel van de Commissie geen sprake.

Ten aanzien van de procedurele tekortkomingen waarover [klager] klaagt toetst de Commissie of de klachtencommissie op deze punten de door de Code vereiste zorgvuldigheid heeft betracht.

Ten aanzien van het in acht nemen van hoor en wederhoor stelt de Commissie vast dat uit het verslag van de hoorzitting en het advies van de klachtencommissie blijkt dat partijen voldoende gelegenheid hebben gekregen hun standpunten naar voren te brengen en toe te lichten. Dat de klachtencommissie heeft besloten geen kennis te nemen van het door [klager] aangeboden bewijsmateriaal in de vorm van een audio-opname, een video-opname en excuses van de gemeente, maakt niet dat de klachtencommissie geen hoor en wederhoor heeft toegepast of niet zorgvuldig te werk is gegaan.

De stelling van [klager] dat het advies van de klachtencommissie onvoldoende is gemotiveerd, treft volgens de Commissie geen doel. De klachtencommissie heeft de ontvankelijkheid en de inhoudelijke beoordeling van de klacht kenbaar gemotiveerd. De klachtencommissie geeft in haar advies een eigen weergave van de standpunten van partijen en van haar overwegingen, in het licht van de door partijen gepresenteerde informatie. Het is de Commissie niet gebleken dat de klachtencommissie hierbij, zoals [klager] stelt, onzorgvuldig te werk is gegaan en standpunten verdraaid heeft weergegeven.

Ten aanzien van de voorbereiding van de hoorzitting heeft [klager] geen gegevens aangeleverd waaruit blijkt dat die voorbereiding onvoldoende efficiënt is geschied. Dat [klager] het niet eens was met het verslag van de hoorzitting en het advies van de klachtencommissie betekent niet dat de klachtencommissie haar advies achteraf diende aan te passen.

Gelet op het bovenstaande heeft de Commissie in de klacht van [klager] over de procedure bij de klachtencommissie geen strijd met het reglement van de klachtencommissie of de Code kunnen vaststellen.

Ten aanzien van de klacht van [klager] over het besluit van de bestuurder van Zeeuwendijk over het advies van de klachtencommissie is de Commissie van oordeel dat die evenmin doel treft. Dit besluit is deugdelijk gemotiveerd, nu daarin niet alleen wordt aangegeven dat Zeeuwendijk het advies van de klachtencommissie overneemt, maar ook per onderdeel is aangegeven of de corporatie aanleiding ziet voor nadere actie. De bestuurder van Zeeuwendijk is niet gehouden om bij het nemen van zijn besluit rekening te houden met de bezwaren van [klager] over het advies.

Ten aanzien van de stelling van [klager] dat de invordering van de huurachterstand door Zeeuwendijk in strijd is met een adequate en respectvolle klachtafhandeling gedurende de behandeling van de klacht door de Commissie, overweegt de Commissie als volgt. Vast staat dat [klager] een maand huur niet heeft betaald en dat Zeeuwendijk op grond van de huurovereenkomst gerechtigd is tot invorderingsmaatregelen. De Commissie beoordeelt de genoemde gedraging aan de hand van bepaling 4.1 van de Code die onder meer voorschrijft dat de corporatie rekening houdt met de belangen van haar belanghebbenden en in het bijzonder met de wensen en



behoeften van haar huidige en toekomstige huurders en bewoners. De Commissie stelt vast dat [klager] op eigen verantwoordelijkheid de verbinding heeft gelegd tussen de verplichting om de huur te betalen en het feit dat [klager] een klachtenprocedure is gestart. De Commissie stelt tevens vast dat met het advies van de klachtencommissie en het overnemen daarvan door Zeeuwend de bedoeling van [klager] met de huurhouding, te weten druk op Zeeuwend zetten en compensatie voor de klachten, is komen te ontvallen. De klachtencommissie heeft de klachten van [klager] over Zeeuwend immers niet-ontvankelijk of ongegrond verklaard. De Commissie acht het in dat licht niet onbegrijpelijk en niet in strijd met de Code dat Zeeuwend is overgegaan tot invorderen.

### *Conclusie*

Alles overziend komt de Commissie tot de conclusie dat de klacht dat de klachtencommissie en Zeeuwend in strijd met de Code hebben gehandeld niet gegrond 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 dat mandaat blijken uit het besluit en genoemd worden in de communicatie daarover. In dit geval is het besluit van de directeur-bestuurder van Zeeuwend op het advies van de klachtencommissie door de bestuurder zelf op 9 december 2025 aan de klachtencommissie gestuurd. Het besluit is vervolgens op 15 december 2025 door de manager klant & omgeving van Zeeuwend per e-mail aan [klager] uitgelegd en als bijlage aan [klager] doorgestuurd. De Commissie beveelt Zeeuwend aan om de communicatie van het bestuursbesluit aan de klager in het vervolg 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 de Regionale Klachtencommissie Zuid-West de klacht van [klager] over Zeeuwend heeft behandeld op een onzorgvuldige en niet onafhankelijke wijze, dat Zeeuwend het bestuursbesluit over het advies van de regionale klachtencommissie gebrekkig heeft gemotiveerd en dat Zeeuwend gedurende de klachtenprocedure invorderingsmaatregelen heeft genomen, is ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter



Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Zeeuwend, 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