



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Tussenuitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 9 december 2025
Kenmerk 2025-U-13, K-2025-23

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [woonplaats]
Corporatie: Woningstichting GoedeStede, gevestigd te Almere

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en GoedeStede.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 27 juni 2025 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over GoedeStede en de klacht daarna onderbouwd met stukken.
- GoedeStede heeft op 15 september 2025 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft op 26 september 2025 gereageerd op het standpunt van GoedeStede.
- GoedeStede heeft op 27 oktober 2025 aangegeven niet op de reactie van [klager] te zullen reageren.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 28 november 2025.

3. Klacht

De klacht van [klager] luidt in de kern dat GoedeStede niet voortvarend reageert op reparatieverzoeken van [klager] en dat de geschillencommissie van GoedeStede de klacht daarover niet behandelt.

4. De feiten

[Klager] huurt met partner sinds 1 september 2022 een woning van GoedeStede. Op 30 oktober 2023 heeft [klager] bij GoedeStede melding gemaakt van vocht en schimmel in de woning. Na bezoek van de opzichter van GoedeStede op 7 november 2023 om de klacht te beoordelen hebben in opdracht van GoedeStede onderzoeken plaatsgevonden op het dak en in de woning. Bij een van deze onderzoeken is een lekkage in de badkamer geconstateerd.

[Klager] en GoedeStede hebben van oktober 2024 tot en met februari 2025 gecorrespondeerd over de herstelwerkzaamheden aan de badkamer en de voorwaarden om de veiligheid en het woongenot tijdens de werkzaamheden te waarborgen. De reparatie van de badkamer had medio september 2025 nog niet plaatsgevonden.

[Klager] heeft op 19 december 2024 een klacht ingediend bij de geschillencommissie van GoedeStede (hierna: de geschillencommissie) via het online formulier. De ontvangstbevestiging op



de webpagina geeft aan dat klager binnen tien werkdagen te horen zal krijgen of de geschillencommissie de klacht kan behandelen. [Klager] heeft daarna geen bericht van de geschillencommissie ontvangen.

5. Het standpunt van [klager]

[Klager] stelt dat [klager] sinds oktober 2023 contact heeft met GoedeStede over diverse reparatiewerkzaamheden in de woning. [Klager] heeft gemaïld met GoedeStede, gebeld, online formulieren ingevuld en verschillende afspraken gemaakt met GoedeStede, maar de lekkage in de badkamer is nog steeds niet gerepareerd. [Klager] stelt dat GoedeStede geen duidelijke communicatielijijn heeft. GoedeStede stuurt wel een ontvangstbevestiging van klachten die [klager] indient via e-mail of via een online formulier, maar vervolgens komt er geen follow-up meer of wordt het probleem doorgeschoven van de ene medewerker naar de andere en niet opgelost. Volgens [klager] houdt GoedeStede zich niet aan de principes van de Governancecode Woningcorporaties die zien op verantwoording afleggen en aanspreekbaar zijn, en openstaan voor dialoog.

[Klager] stelt dat de geschillencommissie in het geheel niet heeft gereageerd op de klacht die [klager] in december 2024 indiende, [klager] heeft ook geen automatische ontvangstbevestiging ontvangen.

[Klager] betwist het standpunt van GoedeStede dat [klager] de herstelwerkzaamheden twee keer heeft geannuleerd. Volgens [klager] zijn zij het nog niet eens geworden over een datum voor de herstelwerkzaamheden, ook in het verleden zijn hierover geen afspraken gemaakt. [Klager] acht het voorts buitengewoon beledigend en discriminerend dat GoedeStede aanneemt dat de communicatieproblemen tussen hen te wijten zijn aan een tekortkoming van de kant van [klager]. Het is daarentegen GoedeStede die niet reageert op e-mails en afspraken niet nakomt, aldus [klager]. Voor [klager] lijkt het erop dat GoedeStede misbruik maakt van haar positie en macht als verhuurder en weinig tot geen interesse heeft in het waarborgen van een geschikte en veilige leefomgeving voor haar huurders.

6. Het standpunt van GoedeStede

GoedeStede geeft in haar reactie op de klacht van [klager] aan dat de zaak al lang speelt en dat GoedeStede ook tot een afronding zou willen komen. GoedeStede acht het onjuist dat [klager] de oorzaak van de lange doorlooptijd en het niet afhandelen van de klacht alleen bij GoedeStede legt. Volgens GoedeStede stond in februari 2025 alles gereed om de werkzaamheden te starten en af te ronden toen de bewoners de aannemer geen toegang gaven tot de woning.

GoedeStede erkent dat de periode tussen de eerste melding en de conclusies uit de onderzoeken ruim een jaar en daarmee lang heeft geduurd. Dit is echter niet ongebruikelijk en verklaarbaar doordat de metingen en het bouwkundig onderzoek elkaar opvolgden op basis van eerdere conclusies en hiervoor steeds externe partijen moesten worden ingeschakeld. Volgens GoedeStede is [klager] steeds op de hoogte gehouden van de voortgang.

GoedeStede acht het niet verantwoord steeds weer opnieuw capaciteit van de aannemer te claimen en te reserveren voor een reparatie die steeds opnieuw wordt afgezegd terwijl aan alle afspraken is voldaan. Vandaar dat GoedeStede deze zaak een tijdje heeft laten rusten. Het staat nu weer op de rol om na de zomer van dit jaar uitgevoerd te worden, van de aannemer heeft GoedeStede twee startdata ontvangen die aan [klager] zullen worden voorgelegd, aldus GoedeStede.

GoedeStede heeft navraag gedaan bij de geschillencommissie naar de klachten die [klager] daar heeft ingediend. De geschillencommissie heeft de melding van 19 december 2024 niet opgevat als een klacht omdat dit het toesturen van de sommatie van de door [klager] ingeschakelde advocaat



betrof. [Klager] heeft in juli 2025 nog een klacht ingediend bij de geschillencommissie, maar dit betrof een test en is verder niet als serieuze klacht herkend en in behandeling genomen door de geschillencommissie. GoedeStede erkent dat het niet in behandeling nemen van deze klachten aan [klager] had moeten worden gecommuniceerd en dat de geschillencommissie eventueel nadere vragen aan [klager] had moeten stellen over wat de bedoeling was, maar dat is niet gebeurd.

7. Beoordeling door de Commissie

Toetsingskader ontvankelijkheid

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 de corporatie en de klager onderling tijdens de interne klachtenprocedure bij de corporatie niet tot een oplossing komen, heeft de klager daarna de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachten- of geschillencommissie zoals bedoeld in artikel 14 lid 1 onder f van het Reglement. Pas nadat de klacht aan de klachten- of geschillencommissie is voorgelegd, de klachten- of geschillencommissie daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur van de betrokken woningcorporatie een besluit over dat advies heeft genomen, kan de Commissie de klacht in behandeling nemen. Indien de procedure bij de klachten- of geschillencommissie nog niet of nog niet ten einde is gevolgd, beoordeelt de Commissie de klacht als niet-ontvankelijk.

De beslissing in het kort

De Commissie beoordeelt de klacht van [klager] over GoedeStede als niet-ontvankelijk en houdt de klacht aan zolang de procedure bij de geschillencommissie nog niet is afgerond. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen deze aanhoudingsbeslissing berust.

Overwegingen

De kwestie die aan de klacht van [klager] ten grondslag ligt bestaat uit de reparatieverzoeken van [klager] over gebreken aan de huurwoning. GoedeStede heeft die reparatieverzoeken volgens [klager] niet of onvoldoende voortvarend opgevolgd, met als gevolg dat [klager] al meer dan een jaar met een lekkage zit. Deze onderliggende kwestie kan bij uitstek worden voorgelegd aan de onafhankelijke geschillencommissie van GoedeStede. De geschillencommissie staat dichtbij partijen, heeft kennis van de lokale situatie en kan de kwestie in de volle breedte beoordelen en het bestuur van de corporatie adviseren over de te nemen beslissing. De procedure bij de geschillencommissie vormt het sluitstuk van de klachtbehandeling door de woningcorporatie. Daarna kunnen de klager en/of de woningcorporatie eventueel een of meer gedragingen van de woningcorporatie ter beoordeling aan de Commissie voorleggen voor een toets aan de Governancecode.

De Commissie stelt vast dat de geschillencommissie van GoedeStede twee maal een klacht van [klager] heeft ontvangen, maar deze niet in behandeling heeft genomen en dat de geschillencommissie [klager] geen bericht heeft gestuurd over het niet in behandeling nemen van de klacht. De Commissie is van mening dat GoedeStede terecht aangeeft dat de geschillencommissie het besluit om de klachten uit december 2024 en juli 2025 niet in behandeling te nemen aan [klager] had dienen te communiceren dan wel navraag had dienen te doen naar de bedoeling van [klager] met de klachten. Doordat de geschillencommissie niet heeft nagevraagd of de klachten in behandeling genomen konden worden heeft [klager] geen gelegenheid gekregen te worden gehoord en met GoedeStede het gesprek aan te gaan over de oplossing van de



onderliggende kwestie. De Commissie is van oordeel dat de geschillencommissie alsnog in de gelegenheid dient te worden gesteld om de klacht van [klager] in behandeling te nemen.

Conclusie

De Commissie houdt de klacht van [klager] aan totdat de onafhankelijke geschillencommissie van GoedeStede de klacht van [klager] heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht aan het bestuur van GoedeStede en het bestuur naar aanleiding van dat advies een besluit heeft genomen over de klacht van [klager].

De Commissie gaat ervan uit dat binnen vier weken na de datum van haar uitspraak en uiterlijk op 16 januari 2026 duidelijk moet zijn of de geschillencommissie de klacht van [klager] in behandeling neemt. Na afloop van de procedure bij de geschillencommissie ontvangt de Commissie graag bericht of zij de klacht van [klager] alsnog moet behandelen.

De Commissie merkt ten overvloede nog het volgende op. Voor een goede werking van de klachtenprocedure is van belang dat huurders direct en op eenvoudige wijze toegang hebben tot de klachten- of geschillencommissie. Een huurder van GoedeStede kan alleen via een webformulier een klacht aan de geschillencommissie voorleggen.¹ In het geval van [klager] blijkt dat de geschillencommissie de klachten van [klager] heeft ontvangen zodat de toegang tot de geschillencommissie gewaarborgd is. Maar voor [klager] ontbrak de mogelijkheid om navraag te doen nadat [klager] niets meer van de geschillencommissie had vernomen. De Commissie is van oordeel dat om die reden de webpagina tevens een e-mailadres of een andere contactmogelijkheid van de geschillencommissie had kunnen vermelden.

8. Uitspraak

De klacht dat GoedeStede niet voortvarend reageert op reparatieverzoeken van [klager] en dat de geschillencommissie van GoedeStede de klacht daarover niet behandelt, is niet-ontvankelijk omdat de procedure bij de onafhankelijke geschillencommissie van GoedeStede nog openstaat. De Commissie houdt de zaak aan totdat de procedure bij de geschillencommissie is afgerond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Woningstichting GoedeStede, conform artikel 16, zesde lid Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties

¹ Bron: <<https://mijn.goedestede.nl/klacht-geschillencommissie-melden>>.



- 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