



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Tussenuitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 9 december 2025
Kenmerk 2025-U-14, K-2025-31

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]
Corporatie: Stichting Plavei, gevestigd te Didam (gemeente Montferland)

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Plavei.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 8 augustus 2025 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Plavei en de klacht daarna, mede op verzoek van de Commissie, nader onderbouwd met stukken.
- Plavei heeft op 23 oktober 2025 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft op 29 oktober 2025 een reactie gegeven op het standpunt van Plavei.
- Plavei heeft op 13 november 2025 haar standpunt aangevuld met een inhoudelijke reactie.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 28 november 2025.

3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat, samengevat, uit het volgende: Plavei schiet te kort in de aanpak van de overlast die [klager] ondervindt van de burens, door geen gehoor te geven aan wat [klager] daarover aandraagt, geen antwoorden te geven op vragen en de klachten van [klager] niet te behandelen.

4. De feiten

[Klager] huurt een woning van Plavei. In 2019 kwamen de huidige burens ernaast wonen. [Klager] heeft meldingen gedaan bij Plavei van verschillende vormen van overlast die [klager] heeft ondervonden van de burens. [Klager] heeft van de overlast ook meldingen en aangifte gedaan bij de politie.

Op 24 maart 2025 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen [klager], de begeleider van [klager], een medewerker van Plavei, de gemeente en de wijkagent. Tijdens het gesprek heeft [klager] de overlast die [klager] ondervindt beschreven en aangegeven wat dat met [klager] doet. Plavei heeft tijdens het gesprek meldingen van burens besproken over de camera's die [klager] aan de woning heeft bevestigd en [klager] daarna per brief verzocht om de camera's te verwijderen.

[Klager] heeft op 30 april 2025 bij Plavei een klacht ingediend over het niet aanpakken van de overlast door de medewerker van Plavei. [Klager] heeft met Plavei gecorrespondeerd over de



behandeling van de klacht. Op 24 juni 2025 heeft [klager] een brief van de medewerker van Plavei ontvangen met een reactie op de klachten en overlastmeldingen.

[Klager] heeft een klacht ingediend over Plavei bij de Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland (hierna: de geschillencommissie), waarbij Plavei is aangesloten. De geschillencommissie heeft de klacht ontvangen op 7 juli 2025. De geschillencommissie heeft van Plavei een standpunt over de klacht ontvangen en dat standpunt op 18 juli 2025 voor een reactie aan [klager] gestuurd. [Klager] heeft op 21 juli 2025 op het standpunt van Plavei gereageerd. De geschillencommissie heeft vervolgens op 24 juli 2025 voorgesteld de klacht te behandelen in een hoorzitting en gevraagd of [klager] daarvan gebruik wilde maken. [Klager] heeft op 30 juli 2025 aangegeven dat [klager], gezien het standpunt van Plavei, geen interesse heeft in een hoorzitting. De geschillencommissie heeft daarop op 1 augustus 2025 het dossier gesloten.

5. Het standpunt van [klager]

[Klager] stelt dat [klager] geen normaal contact meer met Plavei heeft sinds de burens naast [klager] zijn komen wonen. Plavei gelooft alles wat de burens zeggen en trekt alles wat [klager] zegt in twijfel. De medewerkers van Plavei zijn partijdig en gaan met een vooringenomen mening gesprekken met [klager] aan, aldus [klager].

[Klager] stelt dat de medewerker van Plavei tijdens het gesprek op 24 maart 2025, dat was bedoeld om [klager] aan Plavei de ongenoegens te laten blijken en eindelijk eens gehoord te worden, geen enkele aandacht schonk aan hetgeen [klager] naar voren bracht, alleen aangaf zich niet te herkennen in het door [klager] aangehaalde gedrag en uitsluitend aandacht schonk aan de eigen agenda.

Plavei heeft geen reactie gegeven op de aangetekende brief van [klager]. Plavei heeft evenmin gereageerd op de officiële klacht die [klager] vervolgens indiende. Volgens [klager] komt Plavei alleen met wat zij zelf belangrijk acht en geeft Plavei geen reactie op wat men niet wil horen of lezen. [Klager] voelt zich door Plavei niet serieus genomen en ervaart stress als gevolg van de onveilige woonsituatie.

Het standpunt van Plavei op de klacht van [klager] bij de geschillencommissie getuigde er wederom van dat Plavei met de eigen agenda kwam en met opsommingen van zaken vanuit de burens. Het standpunt gaf geen antwoord op de vragen van [klager] of oplossingen, aldus [klager]. [Klager] heeft het voorstel van de geschillencommissie om een hoorzitting te organiseren afgewezen omdat het naar de mening van [klager] geen zin heeft om een hoorzitting te beleggen waarbij de partijen niet eens zelfreflectie kunnen hanteren, dat is volgens [klager] verspilde moeite en verloren energie.

6. Het standpunt van Plavei

Plavei stelt zich op het standpunt dat de klacht van [klager] bij de Commissie niet-ontvankelijk is. De geschillencommissie heeft de klacht van [klager] in behandeling genomen en Plavei heeft een reactie op de klacht gegeven. De geschillencommissie heeft de reactie van Plavei op 17 juli 2025 met [klager] gedeeld en voorgesteld de klacht te bespreken in een hoorzitting. [Klager] heeft echter na ontvangst van de inhoudelijke reactie van Plavei op de klacht, op 30 juli 2025, aan de geschillencommissie bericht de procedure om [klager] moverende redenen te willen beëindigen. Hiervan heeft de geschillencommissie op 1 augustus 2025 Plavei verwittigd, het dossier gesloten en partijen daarvan in kennis gesteld. De klacht is volgens Plavei niet-ontvankelijk omdat door het handelen van [klager] de procedure bij de geschillencommissie niet tot een einde is gekomen. [Klager] heeft de uitspraak van de geschillencommissie niet afgewacht, iets wat redelijkerwijs wel van [klager] kon worden gevergd, maar op eigen verzoek de klachtenprocedure bij een



onafhankelijke geschillencommissie voortijdig laten beëindigen, aldus Plavei. Als gevolg daarvan is de klacht bij de Commissie volgens Plavei niet-ontvankelijk als bedoeld in het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties. Plavei verzoekt de Commissie de klacht van [klager] niet-ontvankelijk te verklaren en een voorzittersuitspraak te doen.

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] bij de Commissie 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] en het standpunt van Plavei ten grondslag ligt bestaat uit de meldingen van [klager] bij Plavei over overlast van de burens. Andersom ontvangt Plavei ook meldingen van de burens over [klager]. Partijen betwisten de over en weer gestelde feiten en standpunten. Deze onderliggende kwestie kan bij uitstek worden voorgelegd aan de onafhankelijke regionale geschillencommissie waarbij Plavei is aangesloten. 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 [klager] een klacht heeft ingediend bij de geschillencommissie en dat de geschillencommissie die klacht in behandeling heeft genomen. Vervolgens heeft [klager] desgevraagd afgezien van een hoorzitting, omdat [klager] gezien de schriftelijke reactie van Plavei geen meerwaarde zag in de behandeling van de klacht in een hoorzitting. Anders dan Plavei stelt, beschouwt de Commissie deze handeling van [klager] niet als het intrekken van de klacht bij de geschillencommissie. Een intrekking moet uitdrukkelijk en zonder voorbehoud geschieden en dat is hier blijkens de stukken niet gebeurd. De Commissie stelt vast dat de geschillencommissie op eigen initiatief het dossier heeft gesloten en kennelijk heeft gemeend dat de klacht van [klager] als ingetrokken kon worden beschouwd. Zonder uitdrukkelijke intrekking dient een uitdrukkelijke



beslissing op de klacht te worden genomen, gebaseerd op een advies van de geschillencommissie. Dat is ook mogelijk zonder daaraan voorafgaand een hoorzitting te houden.

De Commissie is van oordeel dat het in dit geval op de weg van de geschillencommissie had gelegen om bij [klager] na te vragen hoe de reactie van [klager] moest worden begrepen. Is bedoeld de klacht in te trekken? Dan dient dat uitdrukkelijk te worden aangegeven. Of is bedoeld dat de klacht wordt gehandhaafd, maar wordt geen prijs gesteld op een hoorzitting? De Commissie stelt vast dat deze navraag niet heeft plaatsgevonden en dat het dossier door de geschillencommissie is gesloten zonder een uitdrukkelijke intrekking van de klacht door de klager. Dit betekent naar het oordeel van de Commissie dat de geschillencommissie de klacht van [klager] alsnog dient te behandelen.

Conclusie

De Commissie houdt de klacht van [klager] aan totdat de regionale geschillencommissie de klacht van [klager] heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht aan het bestuur van Plavei 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 behandeling van de klacht van [klager] heropent. Na afloop van de procedure bij de geschillencommissie ontvangt de Commissie graag bericht of zij de klacht van [klager] alsnog moet behandelen.

8. Uitspraak

De klacht dat Plavei tekortschiet in de aanpak van de overlast die [klager] ondervindt van de burens, door geen gehoor te geven aan wat [klager] daarover aandraagt, geen antwoorden te geven op vragen en de klachten van [klager] niet te behandelen, is niet-ontvankelijk omdat de procedure bij de onafhankelijke Regionale Geschillencommissie Oost-Gelderland 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 Stichting Plavei, 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