



## Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 20 mei 2025  
Kenmerk 2025-U-04, K-2025-08

### 1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]  
Corporatie: Stichting Accolade, gevestigd te Heerenveen

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Accolade.

### 2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 17 maart 2025 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Accolade.
- Accolade heeft op 14 april 2025 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft de Commissie op 22 april 2025 een bericht gestuurd.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 2 mei 2025.

### 3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat, samengevat, uit het volgende: Accolade en de Provinciale Klachtencommissie Woningcorporaties Fryslân hebben de klacht van [klager] niet adequaat, zorgvuldig en respectvol behandeld.

### 4. De feiten

In februari 2024 bleek dat zich een lekkage had voorgedaan in de woning die [klager] huurt van Accolade. De lekkage heeft geleid tot wateroverlast en tot schade aan de woning en inboedel. [Klager] heeft de lekkage per telefoon en per e-mail bij Accolade gemeld, waarna namens Accolade een inspectie is uitgevoerd en herstel in gang is gezet. Op 25 april 2024 heeft [klager] bij Accolade een klacht ingediend over de afhandeling van de lekkage, met daarbij het verzoek om de gevolgschade te vergoeden. Accolade heeft [klager] op 3 mei 2024 in een schriftelijke reactie op de klacht laten weten dat zij het gebrek zo snel als mogelijk was heeft proberen te verhelpen en dat geen gevolgschade zal worden vergoed.

[Klager] heeft op 18 mei 2024 een klacht over Accolade ingediend bij de Provinciale Klachtencommissie Woningcorporaties Fryslân (hierna: de klachtencommissie). De klachtencommissie heeft [klager] op 5 juli 2024 bericht dat Accolade de klachtencommissie had laten weten dat de klacht bij hen nog in behandeling was. Omdat de interne klachtenprocedure bij de corporatie nog niet was afgerond, kon de klachtencommissie de klacht op grond van het reglement niet in behandeling nemen. Pas nadat de interne klachtenprocedure bij de corporatie



was afgerond met een beslissingsbrief van de directeur-bestuurder, kon [klager] de klacht aan de klachtencommissie voorleggen, aldus de klachtencommissie. [Klager] heeft op 7 juli 2024 gereageerd op het bericht van de klachtencommissie en daarbij verwezen naar de brief van Accolade van 3 mei 2024 waarin werd gesteld dat de klacht was opgelost.

[Klager] heeft in november 2024 nogmaals een klacht ingediend bij Accolade en daarbij gevraagd om een beslissingsbrief. [Klager] heeft Accolade op 13 januari 2025 per e-mail een herinnering gestuurd en gevraagd naar de stand van zaken. De regisseur verhuur/klachtencoördinator van Accolade heeft [klager] op 15 januari 2025 per e-mail bericht dat Accolade bij haar standpunt blijft en verwezen naar de brief van 3 mei 2024.

[Klager] heeft op 9 februari 2025 nogmaals een klacht ingediend bij de klachtencommissie. [Klager] heeft na de ontvangstbevestiging van de klacht niet meer van de klachtencommissie vernomen.

[Klager] heeft de Commissie op 22 april 2025 laten weten dat hij een 'eindbrief' van Accolade had ontvangen.

## **5. Het standpunt van [klager]**

[Klager] verwijt Accolade dat de klacht over de aanpak van de lekkage werd afgedaan als een gebreke, ondanks dat degene die namens Accolade de inspectie uitvoerde en de hele douchevloer opende tot de conclusie kwam dat sprake was van een bouwfout. De communicatie met Accolade via de website verliep moeilijk omdat Accolade niet of pas laat reageerde op klachten en verzoeken van [klager].

[Klager] stelt dat het onjuist is dat Accolade heeft geprobeerd het gebrek zo snel als mogelijk is te verhelpen zoals Accolade stelt. [Klager] heeft maanden moeten wachten op reparatie omdat de tegels niet voorhanden waren en [klager] zelf vele keren bij Accolade langs moest gaan om te vragen hoe het er voor stond.

Ten aanzien van de klachtbehandeling door Accolade stelt [klager] dat Accolade wel aan de klachtencommissie laat weten dat de klacht nog in behandeling is, maar [klager] zelf daarvan niet op de hoogte stelt. [Klager] is van mening dat het gebruikelijk hoort te zijn dat [klager] bericht ontvangt over bijvoorbeeld de termijn van de afdoening. [Klager] had na de brief van 3 mei 2024 waarin de medewerker van Accolade had geschreven dat Accolade het gebrek had verholpen en dat daarmee de klacht als opgelost was beschouwd, geen bericht van Accolade over de kwestie meer ontvangen. Omdat de klachtencommissie aangaf dat er een beslissingsbrief van de directeur-bestuurder moest zijn om een klacht te kunnen indienen, heeft [klager] Accolade in november 2024 verzocht om een dergelijke beslissingsbrief, maar daar geen reactie op gekregen. Dit betekent volgens [klager] dat Accolade de klacht niet serieus behandelt.

De klachtencommissie heeft de klacht die [klager] op 9 februari 2025 indiende niet behandeld. [Klager] heeft alleen een ontvangstbevestiging ontvangen.

[Klager] stelt dat Accolade en de klachtencommissie de klacht over afhandeling door Accolade van de gevolgen van de lekkage niet zorgvuldig en respectvol hebben behandeld.

## **6. Het standpunt van Accolade**

Accolade geeft in reactie op de klacht van [klager] onder meer een overzicht van hoe een en ander is verlopen. Op de klacht van [klager] heeft Accolade formeel gereageerd met de brief van 3 mei 2024. Omdat [klager] niet op deze brief heeft gereageerd was de klacht bij Accolade nog niet officieel gesloten toen [klager] op 18 mei 2024 een klacht indiende bij de klachtencommissie. Toen



[klager] in november 2024 opnieuw contact opnam met Accolade bleek dat [klager] het niet eens was met de brief van 3 mei 2024. Op dat moment had Accolade [klager] een eindbrief moeten sturen, ondertekend door een manager, maar dat is helaas niet gebeurd. [Klager] heeft Accolade op 13 januari 2025 een herinnering gestuurd waarop is gereageerd via de interne klachtencoördinator. Dat had anders moeten, op dat moment had Accolade [klager] een eindbrief moeten sturen uit naam van de manager. Op deze manier had [klager] de klacht kunnen neerleggen bij de klachtencommissie. Accolade had op twee punten beter kunnen handelen. [Klager] had in november binnen vijf tot tien werkdagen een reactie moeten ontvangen en dat is niet gebeurd. In plaats daarvan heeft [klager] Accolade een herinnering moeten sturen. En Accolade had op 15 januari 2025 de brief aan [klager] door een manager moeten laten ondertekenen zodat [klager] de mogelijkheid had om naar de klachtencommissie te gaan. Door het handelen van Accolade heeft [klager] geen ontvankelijke klacht bij de klachtencommissie kunnen neerleggen.

Accolade is van plan om [klager] op zeer korte termijn uit te nodigen voor een gesprek. In dit gesprek wil Accolade haar excuses maken voor de procedurele fouten. Ook wil Accolade [klager] een "eindbrief" overhandigen waardoor een weg naar de klachtencommissie mogelijk is.

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

### *Toetsingskader ontvankelijkheid*

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 externe klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 14 lid 1 onder f van het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties. Pas nadat de klacht aan de externe klachtencommissie is voorgelegd, de klachtencommissie 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.

### *De beslissing in het kort*

De Commissie beoordeelt de klacht van [klager] over de klachtbehandeling door Accolade en de klachtencommissie als niet-ontvankelijk. De Commissie vermeldt hieronder de overwegingen waarop dit oordeel rust.

### *Overwegingen*

De Commissie stelt vast dat [klager] op 22 april jl. heeft laten weten dat Accolade [klager] intussen een zogenoemde eindbrief heeft doen toekomen, die een eindoordeel bevat over de door [klager] ingediende klacht inzake gevolgschade. Daarmee is de interne klachtenprocedure bij Accolade formeel afgerond en staat voor [klager] alsnog de weg naar de klachtencommissie open.

De Commissie stelt vast dat [klager] op 9 februari 2025 ook een hernieuwde klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie. Uit de stukken blijkt niet dat [klager] al een reactie op die klacht heeft ontvangen, anders dan een ontvangstbevestiging. De Commissie gaat ervan uit dat deze herhaalde klacht nu, evenals de oorspronkelijke klacht van [klager] van 18 mei 2024, snel in behandeling zal worden genomen. De voorwaarde om deze procedure(s) doorgang te doen vinden, namelijk dat de interne klachtenprocedure bij de corporatie is afgerond, is immers nu alsnog vervuld. De Commissie gaat ervan uit dat de klachtencommissie de afhandeling van de klacht(en) van [klager] nu voortvarend ter hand zal nemen.

Nu de procedure bij de klachtencommissie nog loopt en niet is geëindigd, is de klacht bij de Commissie niet-ontvankelijk op grond van artikel 14 lid 1 onder f sub ii van het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties. Daarin staat dat de indiener van de klacht de uitspraak met het advies van de klachtencommissie in die kwestie dient af te wachten, tenzij dit



redelijkerwijs niet van hem kan worden geveerd. In het geval van [klager] blijkt niet van omstandigheden die maken dat [klager] niet de uitspraak met het advies van de klachtencommissie kan afwachten. Dat betekent dat de Commissie de klacht van [klager] niet inhoudelijk zal behandelen.

De Commissie voegt over deze conclusie ter toelichting nog het volgende toe. Het valt volgens Accolade [klager] niet te verwijten dat het lang heeft geduurd voordat [klager] beschikte over een duidelijk besluit waarmee de interne klachtenprocedure bij Accolade werd afgerond. Pas vanaf dat moment kan de inhoudelijke behandeling van de klacht bij de provinciale klachtencommissie (verder) ter hand worden genomen. De oorzaken van de vertraging liggen, zoals Accolade zelf heeft erkend, hoofdzakelijk bij Accolade zelf en in de onvoldoende voortvarende communicatie tussen Accolade en de provinciale klachtencommissie. Dat maakt de formele situatie echter niet anders: de provinciale klachtencommissie heeft de door [klager] daar ingediende klacht nog niet inhoudelijk beoordeeld. Dat moet nu eerst gebeuren.

De procedure bij de klachtencommissie eindigt met het besluit van het bestuur van Accolade over het advies van de klachtencommissie. Indien [klager] daarna niet tevreden is over de klachtbehandeling door de klachtencommissie, kan hij daarover bij de Commissie een klacht indienen.

#### *Conclusie*

Nu de procedure bij de klachtencommissie nog niet is geëindigd, is de klacht van [klager] bij de Commissie niet-ontvankelijk.

De Commissie heeft met instemming kennis genomen van het voornemen van Accolade om [klager] op korte termijn excuses aan te bieden voor de gang van zaken en een eindbrief te doen toekomen waarmee de interne klachtenprocedure formeel wordt afgerond. Die zogeheten eindbrief heeft [klager] naar eigen zeggen intussen ook ontvangen. Dat biedt [klager] zoals hierboven vermeld de mogelijkheid om over de klacht(en) nu eerst een oordeel te krijgen van de provinciale klachtencommissie.

## **8. Uitspraak**

De klacht van [klager] dat Accolade en de Provinciale Klachtencommissie Woningcorporaties Fryslân de klacht van [klager] niet adequaat, zorgvuldig en respectvol hebben behandeld, is niet-ontvankelijk.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Accolade, conform art. 16 lid 6 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties



- Het bestuur van Aedes vereniging van woningcorporaties en het bestuur van de Vereniging van Toezichthouders in woningcorporaties (VTW), conform art. 16 lid 7 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties