



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 19 december 2025
Kenmerk 2025-U-16, K-2025-34

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]
Corporatie: Stichting Alwel, gevestigd te Roosendaal

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Alwel.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 18 augustus 2025 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Alwel en de klacht daarna, mede op verzoek van de Commissie, nader onderbouwd.
- Alwel heeft op 30 oktober 2025 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 28 november 2025.

3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat, samengevat, uit het volgende: de Klachtencommissie Etten-Leur van Alwel heeft de klachten van [klager] over Alwel niet inhoudelijk behandeld en niet gereageerd op de bezwaren van [klager] daarover.

4. De feiten

[Klager] huurt een woning van Alwel die deel uitmaakt van een wooncomplex. In 2020 en in 2022 heeft de onafhankelijke Klachtencommissie Etten-Leur van Alwel (hierna: de klachtencommissie) klachten van [klager] behandeld tijdens een hoorzitting en daarover advies uitgebracht aan het bestuur van Alwel, waarna het bestuur de adviezen van de klachtencommissie heeft overgenomen. In de jaren 2023, 2024 en 2025 heeft [klager] in totaal vijf klachten ingediend bij de klachtencommissie.

Naar aanleiding van de klachten uit 2020 en 2022 heeft [klager] met de corporatie gecorrespondeerd. Uit die correspondentie vloeide in 2023 en 2024 een klacht voort over een e-mailbericht van de bestuurder van Alwel aan [klager]. De voorzitter van de klachtencommissie heeft [klager] bericht dat de klachtencommissie deze klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op berichtenverkeer naar aanleiding van klachten die de klachtencommissie heeft behandeld tijdens de hoorzittingen van 5 februari 2020 en 7 november 2022, en van de resultaten ervan. [Klager] heeft de klachtencommissie in reactie laten weten dat [klager] het niet in behandeling nemen onjuist vindt.



In 2024 en 2025 heeft [klager] klachten ingediend over de veranderingen die de corporatie had aangebracht in de toegang tot het wooncomplex, over de uitvoering door Alwel van een plan dat bewoners medebewoners helpen met het wegbrengen van afval en over de wijze waarop Alwel de veiligheid in het wooncomplex waarborgt. De klachtencommissie heeft [klager] in 2025 laten weten dat [klager] klachten heeft ingediend die de klachtencommissie al eerder had behandeld en waarin adviezen waren gegeven die door Alwel zijn opgevolgd. De voorzitter van de klachtencommissie heeft aan [klager] verduidelijkt dat de berichten van [klager] voortborduurd op eerdere klachten en geen nieuwe informatie of nieuwe feiten bevatten, zodat de klachtencommissie geen reden zag om nader op de berichten van [klager] in te gaan en niet meer zal reageren op toekomstige berichten van dezelfde inhoud. [Klager] heeft de klachtencommissie op 21 mei 2025 laten weten dat [klager] het niet eens was met deze beslissing en dat de klachten over de toegang tot en de veiligheid van het gebouw en de klacht met betrekking tot afval nieuwe klachten zijn.

Tenslotte heeft [klager] Alwel in 2024 vragen gesteld over de verdeling van stookkosten in het wooncomplex, waarop Alwel op 5 november 2024 heeft aangegeven dat er nog onderzoek wordt gedaan en dat bericht zal volgen. Alwel heeft [klager] op 14 augustus 2025 bericht dat [klager] zich voor deze kwestie kan richten tot de Huurcommissie. Daarop heeft [klager] op 19 september 2025 bij de klachtencommissie een klacht ingediend over de afdeling stookkosten van Alwel met de inhoud dat deze afdeling haar toezeggingen niet nakomt en niet voldoet aan haar wettelijke plicht.

5. Het standpunt van [klager]

[Klager] stelt dat de klachtencommissie de Code op ontoelaatbare wijze heeft geschonden door de klachten van [klager] niet te behandelen of ongegrond te verklaren en niet te reageren op de verzoeken en bezwaren van [klager].

Ten aanzien van de klacht over het e-mailbericht van de bestuurder van Alwel stelt [klager] dat de klachtencommissie deze klacht onjuist heeft opgevat door eenzijdig de inhoud van de klacht te veranderen. Om die reden heeft de klachtencommissie de klacht ten onrechte ongegrond verklaard, aldus [klager].

[Klager] stelt dat de klacht over de toegang tot het wooncomplex is doorgestuurd aan de klachtencommissie, maar dat de klachtencommissie de klacht nooit heeft behandeld. Ook de klacht over afval heeft de klachtencommissie niet behandeld, [Klager] stelt geen enkele reactie van de klachtencommissie op deze klacht te hebben ontvangen, ook geen ontvangstbevestiging. Hetzelfde geldt voor de klacht over veiligheid. [Klager] stelt zich in reactie op het bericht van de klachtencommissie dat zij dezelfde klachten nooit opnieuw behandelt op het standpunt dat deze klachten zijn ontstaan na de hoorzittingen in 2020 en 2022 en daarmee nieuwe klachten zijn. [Klager] stelt dat Alwel het advies van de klachtencommissie op de eerdere klacht van [klager] over veiligheid maar voor een klein gedeelte heeft opgevolgd en dat om die reden sprake is van een nieuwe klacht.

Voorts stelt [klager] dat de afdeling stook- en servicekosten van Alwel onvoldoende deskundigheid bezit om de wettelijke verplichtingen ten aanzien van de verdeling van stookkosten uit te voeren en dat de klachtencommissie in haar advies had moeten vaststellen dat de afdeling onvoldoende kennis en kwaliteit bezit in plaats van [klager] te verwijzen naar de Huurcommissie. Ook de juridische afdeling van Alwel had naar de mening van [klager] eerst moeten vaststellen dat de eigen afdeling de kennis op orde moest krijgen voordat zij [klager] naar de Huurcommissie verwees.

6. Het standpunt van Alwel

Alwel stelt dat zij het volste vertrouwen heeft in de klachtencommissie Etten-Leur van Alwel en de wijze waarop de klachten worden behandeld. Er zijn bij Alwel geen signalen binnengekomen dat de



Klachtencommissie Etten-Leur niet goed zou functioneren. De klachtencommissie werkt volgens een reglement dat is opgesteld op basis van het voorbeeld klachtenreglement van Aedes. Het reglement is de leidraad voor de klachtencommissie om te bepalen welke klachten in behandeling worden genomen. Indien een klacht wordt ingediend waarover al een hoorzitting heeft plaatsgevonden en advies is uitgebracht, dan wordt die klacht niet opnieuw in behandeling genomen. De leden van de klachtencommissie worden benoemd op basis van het reglement, en bij die selectie en benoeming is de Huurdersbelangenvereniging Etten-Leur betrokken. Alwel voert jaarlijks overleg met de klachtencommissie, mede op basis van het jaarverslag van de klachtencommissie. Alwel heeft op dit moment geen enkele reden om aan te nemen dat de onafhankelijke Klachtencommissie Etten-Leur de klachtbehandeling niet conform het reglement uitvoert.

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 de klachtbehandeling door de klachtencommissie 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. Op grond van de verantwoordelijkheid van de corporatie voor het goed functioneren van de 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 beoordeelt de klacht van [klager] over de klachtbehandeling door de klachtencommissie als ongegrond. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.

Overwegingen

De kern van de klacht van [klager] is dat de klachtencommissie de klachten van [klager] niet inhoudelijk heeft behandeld.

De Commissie stelt voorop dat de klachtencommissie werkt op grond van haar eigen reglement en dat het reglement voorziet in een bepaling over de bevoegdheid van de klachtencommissie om klachten in behandeling te nemen. De klachtencommissie beslist zelf of zij een bij haar ingediende klacht in behandeling kan nemen. De Commissie kan die beslissing niet overdoen, maar wel beoordelen of de klachtencommissie bij die beslissing conform de Code heeft gehandeld.

De Commissie stelt vast dat de klachtencommissie op de vijf verzoeken van [klager] om klachten over Alwel te behandelen heeft gereageerd en daarbij in alle gevallen gemotiveerd heeft aangegeven om welke reden de klachtencommissie die klachten niet in behandeling kan nemen. Naar het oordeel van de klachtencommissie betreft het in vier gevallen geen nieuwe klacht, maar een vervolg op eerder door de klachtencommissie behandelde klachten, en is de klachtencommissie ten aanzien van de vijfde klacht niet bevoegd en is klager verwezen naar de Huurcommissie.

De Commissie is van oordeel dat de klacht dat de communicatie van genoemde beslissingen door de klachtencommissie aan [klager] niet voldoet aan de eisen van de Code dat de klachtbehandeling zorgvuldig, adequaat en respectvol dient plaats te vinden, geen doel treft. Dat [klager] het niet eens is met de beslissingen van de klachtencommissie wil nog niet zeggen dat de



klachtencommissie in strijd met de Code heeft gehandeld. De klachtencommissie heeft naar de mening van de Commissie, anders dan [klager] stelt, haar beslissingen duidelijk aan [klager] gecommuniceerd en is niet gehouden om te (blijven) reageren op de bezwaren van [klager] tegen die beslissingen. Voorts is de Commissie van mening dat de klachtencommissie haar beslissingen voldoende heeft gemotiveerd. Uit de stukken is de Commissie niet gebleken dat [klager] de klachten bij de klachtencommissie voldoende heeft onderbouwd met nieuwe informatie en feiten.

Conclusie

Alles overziend concludeert de Commissie dat de klacht dat de klachtencommissie de klachten van [klager] niet heeft behandeld, ongegrond is.

De Commissie overweegt ten overvloede dat het reglement van de Klachtencommissie Etten-Leur van Alwel geen bepaling bevat die expliciet stelt dat klachten die eerder zijn ingediend niet nogmaals in behandeling genomen worden. Het voorbeeldreglement van Aedes bevat een dergelijke bepaling in artikel 5, eerste lid onder j, die luidt: *“De volgende klachten neemt de klachtencommissie niet in behandeling: (...) j. Indien de klachtencommissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken”*.¹ De Commissie geeft de klachtencommissie in overweging om voor de duidelijkheid deze bepaling uit het voorbeeldreglement in het eigen reglement op te nemen.

8. Uitspraak

De klacht dat de Klachtencommissie Etten-Leur van Alwel de klachten van [klager] over Alwel niet inhoudelijk heeft behandeld en niet heeft gereageerd op de bezwaren van [klager] daarover, is ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Een lid van de Commissie Governancecode Woningcorporaties heeft zich verschoond en in diens plaats heeft het plaatsvervangend lid van de Commissie deelgenomen aan het beraad over en de vaststelling van de uitspraak op deze klacht.

Afschrift aan:

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

¹ Besluit van de Minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening van 17 februari 2023 tot aanwijzing van het klachtenreglement van toegelaten instellingen volkshuisvesting, *Staatscourant* 2023, nr. 6160.