



## Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 13 oktober 2025  
Kenmerk 2025-U-12, K-2025-14

### 1. Partijen

Klagers: [Klager] en [klager], wonende te [plaats]  
Woningcorporatie: Stichting De Woonmensen, gevestigd te Apeldoorn

Partijen worden hierna aangeduid als klagers en De Woonmensen.

### 2. Verloop van de procedure

- Klagers hebben op 5 juli 2025 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over De Woonmensen.
- Klagers hebben hun klacht tussen 5 en 29 juli 2025 nader met stukken onderbouwd.
- De Woonmensen heeft op 10 september 2025 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- Partijen en de Commissie hebben op 16 en op 23-24 september 2025 nadere informatie uitgewisseld.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 26 september 2025.

### 3. Klacht

De klacht van klagers bestaat, samengevat, uit het volgende: De Woonmensen biedt klagers een onvoldoende veilige woonomgeving doordat De Woonmensen niet voldoende en niet voortvarend reageert op de meldingen van klagers over de overlast die klagers ondervinden van hun burens.

### 4. De feiten

Klagers huren sinds 2015 een woning van De Woonmensen. In 2017 kwamen de burens in de woning ernaast wonen. Klagers geven aan sinds 2018 veelvuldig overlast te ondervinden van de burens, onder meer door geluid. In 2022 is de situatie geëscaleerd toen de burens een schuur op de grens van de tuinen bouwden. Klagers hebben veel meldingen gedaan bij De Woonmensen over overlast van de burens. De Woonmensen heeft onder meer buurtbemiddeling ingeschakeld en gesprekken gevoerd met klagers. De feiten die partijen aan de Commissie voorleggen hebben betrekking op gebeurtenissen in 2025.

In januari 2025 heeft de buurtconsulent van De Woonmensen aan klagers en de burens een contactverbod opgelegd. In de maanden daarna is er schriftelijk contact tussen klagers en De Woonmensen over overlastmeldingen, een gesprek met de wijkagent en buurtbemiddeling. In april 2025 dienen klagers een verzoek om inzage in persoonsgegevens op grond van de AVG in bij De Woonmensen. Tevens verzoeken klagers De Woonmensen op te treden tegen een door de burens



geplaatste schutting. De Woonmensen besluit in overleg met de wijkagent dat bemiddeling de enige weg tot een oplossing van het conflict is. Op 19 mei 2025 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klagers en medewerkers van De Woonmensen, waarna klagers en De Woonmensen schriftelijke stukken hebben uitgewisseld over de ervaren overlast en de mogelijkheden van De Woonmensen om daartegen op te treden.

Klagers hebben op 3 mei 2025 een klacht ingediend bij de Klachtencommissie Stedendriehoek (hierna: de klachtencommissie), waarbij De Woonmensen is aangesloten. De klachtencommissie heeft op 18 juni 2025 een hoorzitting gehouden. Na afloop van de hoorzitting heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klagers en twee medewerkers van De Woonmensen waarin klagers aangaven dat zij open staan voor een gesprek met de burens in aanwezigheid van de corporatie en de wijkagent.

De klachtencommissie heeft op 25 juni 2025 advies uitgebracht. De klachtencommissie adviseert de klachtonderdelen over de schuur en het contactverbod gegrond te verklaren en de klachtonderdelen over de camera's, de AVG en het conflict met de burens ongegrond te verklaren. Daarnaast adviseert de klachtencommissie aan De Woonmensen om een gezamenlijk gesprek met beide partijen en de wijkagent te organiseren op kantoor van de Woonmensen om in dit conflict te bemiddelen en de woonsituatie voor beide burens leefbaar te maken, en om bij dergelijke escalaties eerder de regie te pakken en te voorkomen dat het onleefbaar wordt voor een dan wel voor beide partijen.

Klagers hebben na het advies van de klachtencommissie gecorrespondeerd met De Woonmensen over het gezamenlijke gesprek en daaraan de voorwaarde verbonden dat De Woonmensen eerst met klagers afzonderlijk spreekt voordat zij de burens benadert. In reactie daarop heeft De Woonmensen laten weten dat zij daar op zich begrip voor heeft, maar ook contact met de burens zal leggen om het totaalbeeld helder te krijgen en om te achterhalen of aan die kant bereid bestaat tot het voeren van een bemiddelingsgesprek. In die reactie is ook op andere punten gereageerd en is onder meer het contactverbod ingetrokken. Klagers tonen zich ontevreden over de reactie van De Woonmensen en stellen *"geen gesprekken meer aan te gaan met mensen die de feiten verdraaien"*. Zij verbreken het contact met De Woonmensen voor zover gericht op overleg en bemiddeling, wat de corporatie betreurt, maar respecteert. Eind juni en begin juli hebben klagers drie keer overlast van de burens gemeld bij de wijkagent en De Woonmensen. De Woonmensen heeft per e-mail een reactie gegeven op de verschillende signalen.

Ten aanzien van het verzoek om inzage op grond van de AVG heeft De Woonmensen klagers op 13 juni 2025 laten weten dat het informatieoverzicht gereed is en klagers de stukken kunnen komen inzien. Klagers en De Woonmensen hebben vervolgens over de inzage gecorrespondeerd.

## **5. Het standpunt van klagers**

Klagers stellen dat De Woonmensen structureel handelt in strijd met de uitgangspunten van goed bestuur, toezicht en maatschappelijke verantwoordelijkheid zoals vastgelegd in de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code). Klagers constateren bij De Woonmensen een gebrek aan transparantie en verantwoording (onder verwijzing naar bepalingen 1.6 en 2.3 van de Code), onvoldoende waarborg van integriteit en lerend vermogen (bepalingen 1.6 en 3.2 van de Code) en een structurele framing en schending van rechtsbeginselen (bepalingen 2.1 en 2.2 van de Code).

Klagers stellen dat De Woonmensen op structurele wijze hun rechten als huurder schendt en dat De Woonmensen de zorgplicht die op haar als verhuurder rust niet nakomt. Dat De Woonmensen de kwestie primair beschouwt als een conflict tussen burens dat de betrokkenen in beginsel zelf moeten oplossen en waarin De Woonmensen zich terughoudend opstelt, vinden klagers een onjuiste framing. De Woonmensen ontkent hiermee haar eigen rol en verplichting te zorgen voor een veilige woonomgeving voor haar huurders, aldus klagers.



Klagers hebben veelvuldig meldingen gedaan bij De Woonmensen van ondervonden intimidatie door en geluidsoverlast en verboden bedrijfsactiviteiten van de burens. Klagers hebben daarbij gewezen op de zorgbehoefte van het gezin van klagers die maakt dat zij zich onveilig voelen als gevolg van de ervaren overlast. De Woonmensen heeft volgens klagers deze meldingen en het aangevoerde bewijsmateriaal genegeerd, niet inhoudelijk beantwoord of de verantwoordelijkheid afgeschoven naar andere instanties. In het gesprek tussen klagers en twee medewerkers van De Woonmensen op 19 mei 2025 was vanuit De Woonmensen onvoldoende aandacht voor de structurele overlast die klagers al jaren ondervinden. Klagers kenschetsen de communicatie van De Woonmensen met klagers als gebrekkig en escalerend, mede omdat De Woonmensen blijft aansturen op bemiddeling en overleg terwijl klagers in het geheel geen contact meer met de burens willen omdat zij dit contact als onveilig en manipulatief ervaren.

De Woonmensen heeft klagers laten weten dat zij meldingen van derden over klagers heeft ontvangen, maar weigert om klagers meer dan beperkt inzage te geven in die meldingen. Naar de mening van klagers is dit in strijd met het transparantiebeginsel van bepalingen 1.4 en 2.4 van de Code. Op het verzoek van klagers om inzage op grond van de AVG in alle stukken die op hen betrekking hebben, heeft De Woonmensen volgens klagers ten onrechte slechts fysieke inzage in een beperkt aantal stukken toegestaan; deze beslissing is volgens klagers een uiting van een gebrek aan transparantie en obstructie van rechtsbescherming.

## **6. Het standpunt van De Woonmensen**

De Woonmensen stelt dat klagers en hun burens al geruime tijd zijn verwickeld in een burensconflict waarbij de situatie wordt gekenmerkt door over en weer klachten, onder meer over geluidsoverlast, camera's, parkeergedrag, de afmetingen van een schuur, vermeende handel via Marktplaats en een kapotte schutting. Beide gezinnen hebben aan De Woonmensen aangegeven geen contact meer met elkaar te willen.

De Woonmensen stelt dat zij steeds heeft geprobeerd om de rol van bemiddelaar op te pakken en oplossingen aan te dragen binnen haar mogelijkheden. De Woonmensen heeft naar eigen zeggen de volgende acties ondernomen. Er is meerdere malen buurtbemiddeling aangeboden, de burens waren bereid tot deelname, maar klagers hebben dit geweigerd. De Woonmensen heeft een bemiddelingsgesprek op kantoor voorgesteld, in aanwezigheid van medewerkers van De Woonmensen en de wijkagent, wat door klagers is afgewezen. De Woonmensen heeft diverse klachten beoordeeld en opgepakt, waaronder de klachten over de schuur, geluidsoverlast, parkeerklachten, cameraklachten en een kapotte schutting. De medewerker Buurt van De Woonmensen heeft een contactverbod ingesteld met als doel de-escalatie en duidelijkheid, maar dat is later vernietigd omdat het tot onduidelijkheid leidde.

De Woonmensen beoordeelt de situatie van klagers als complex en benadrukt dat het niet gaat om een eenzijdige overlastsituatie, maar om een wederzijds burensconflict met een langdurige voorgeschiedenis. Andere omwonenden zijn hierbij niet betrokken. Volgens De Woonmensen is in dit soort situaties bemiddeling de enige realistische en constructieve manier om tot oplossingen te komen. De Woonmensen heeft zich steeds positief opgesteld, maar bij klagers ontbreekt de bereidheid deel te nemen aan bemiddeling en dan heeft De Woonmensen geen mogelijkheden om de situatie van klagers te verbeteren.

De Woonmensen is van mening dat zij zorgvuldig, adequaat en respectvol heeft gehandeld in lijn met artikel 2.6 van de Governancecode woningcorporaties. De suggesties en aanbevelingen vanuit de door het KLAC als gegrond verklaarde klachtonderdelen zijn door haar opgepakt. De inzet van De Woonmensen is en blijft gericht op het creëren van een leefbare situatie voor alle betrokkenen, binnen de mogelijkheden die zij als woningcorporatie heeft en zij geeft hiermee invulling aan haar maatschappelijke taak.



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

### *Toetsingskader*

De Commissie toetst gedragingen van woningcorporaties aan de gehele Code. Voor de klacht van klagers over De Woonmensen zijn met name principes 1 en 4 van belang. Principe 1 geeft richtlijnen voor goed gedrag in en goed bestuur van corporaties door te bepalen dat de woningcorporatie handelt volgens waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht. Dit vraagt om een integere en open cultuur binnen de organisatie, met ruimte voor reflectie en tegenspraak. Daarnaast is principe 4 van belang dat bepaalt dat de woningcorporatie in dialoog gaat met belanghebbende partijen. Bepaling 4.1 van de Code schrijft voor 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 beslissing in het kort*

De Commissie is van oordeel dat De Woonmensen met de door klagers aangedragen gedragingen niet in strijd met de Code heeft gehandeld. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.

### *Overwegingen*

De Commissie stelt het volgende voorop. De klacht houdt samengevat in dat de medewerkers van De Woonmensen zich niet aan de Code houden en dat klagers als gevolg daarvan een onveilige woonomgeving ervaren. Daarover gaat de beoordeling door de Commissie. De Commissie toetst daarbij uitsluitend aan de Code. Dat betekent dat de Commissie zich niet uitlaat over de vraag of gehandeld is in strijd met wetgeving als de Huurwet of de AVG, daarvoor zijn andere instanties aangewezen.

De Commissie stelt vast dat de Code geen specifieke bepaling bevat over wat van een woningcorporatie verwacht mag worden indien een huurder zijn woonomgeving als onveilig ervaart als gevolg van gedragingen van omwonenden. Wel vermeldt de preambule van de Code in algemene zin dat woningcorporaties als taak hebben randvoorwaarden te creëren voor goede en betaalbare woningen in een veilige en prettige buurt.

De Woonmensen heeft een interne werkwijze vastgesteld over hoe te handelen bij conflicten tussen burens en/of bij meldingen van overlast. De werkwijze bestaat uit meerdere stappen. Als eerste stap moedigt De Woonmensen bewoners aan om zelf contact te zoeken met de burens, en geeft advies voor het voeren van een goed gesprek. Als tweede stap kunnen bewoners terecht bij buurtbemiddeling. Als derde stap kunnen bewoners, als de eerste twee stappen geen resultaat hebben gehad, een overlastmelding doen bij De Woonmensen, op basis waarvan De Woonmensen vervolgstappen kan nemen richting de betrokken partijen.

Voor zover klagers stellen dat De Woonmensen onvoldoende transparant opereert, overweegt de Commissie het volgende. De Commissie is van oordeel dat De Woonmensen haar werkwijze voor het oplossen van burenoverlast voldoende kenbaar heeft gemaakt en daarnaar ook heeft gehandeld. De medewerkers van De Woonmensen hebben herhaaldelijk aan klagers uitgelegd wat de werkwijze van de corporatie is bij burenoverlast, wat zij kan doen en wat de grenzen zijn van haar mogelijkheden.

De Commissie onderkent dat de corporatie een eigen verantwoordelijkheid heeft om bij te dragen aan een veilig woon- en leefklimaat van haar huurders. Zoals de Commissie in een eerdere uitspraak heeft vastgesteld, kan de eenzijdige kwalificatie van een geschil tussen burens als slechts een 'burenruzie' meebrengen dat de aandacht zich primair richt op de verantwoordelijkheid van de



bewoners en slechts in afgeleide zin op de verantwoordelijkheid van de corporatie. Bij die benadering blijft onderbelicht dat de verantwoordelijkheid van de corporatie voor de leefbaarheid van de woonomgeving van al haar huurders er ook is.<sup>1</sup> De corporatie dient daarbij rekening te houden met de individuele situatie van klagers. Die individuele situatie bestaat er in het geval van klagers onder meer uit, zoals de klachtencommissie in haar advies ook heeft overwogen, dat de zorgbehoevende dochter uit het gezin van klagers veel last ondervindt van de gedragingen van de burens. Ook de Commissie is zich bewust van deze kwetsbare situatie en begrijpt de impact van de ervaren overlast. De Commissie betreft in haar beoordeling of De Woonmensen met inachtneming van de specifieke situatie van klagers is gekomen tot een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van de klachten.

Klagers stellen dat De Woonmensen hun situatie onterecht als een burencolict frameet, terwijl sprake is van structurele nalatigheid en beleidsfouten. De Commissie ziet geen grond voor het oordeel dat De Woonmensen in dit geval de problemen in de woonsituatie eenzijdig als een burencolict heeft opgevat. Uit de stukken blijkt naar het oordeel van de Commissie dat de corporatie begrip toont voor de situatie van klagers en ook bereid is zo nodig actie te ondernemen. De Woonmensen maakt echter ook duidelijk waar haar mogelijkheden en verantwoordelijkheden eindigen.

De Commissie stelt vast dat De Woonmensen onderzoek heeft gedaan naar de door klagers gemelde overlast. De Woonmensen heeft alle meldingen van klagers opgeslagen in het dossier en heeft naar aanleiding daarvan gesprekken gevoerd met klagers, met de burens, bemiddeling voorgesteld en na de hoorzitting bij de klachtencommissie voorgesteld om een gezamenlijk gesprek te organiseren. Daarnaast heeft De Woonmensen contact gelegd met andere instanties zoals de wijkagent en de gemeente om vragen van klagers te beantwoorden of problemen op te lossen. Anders dan klagers stellen blijkt hieruit naar het oordeel van Commissie niet dat de Woonmensen eigen verantwoordelijkheid afschuift. De Commissie stelt vast dat De Woonmensen de meldingen van klagers blijft registreren en daarmee niet uitsluit dat op enig moment in de toekomst wel maatregelen genomen kunnen worden. De Commissie is gelet op het voorgaande van oordeel dat De Woonmensen aan haar verantwoordelijkheid voor een veilige en leefbare woonomgeving van klagers voldoende invulling heeft gegeven.

Klagers kenschetsen de communicatie van De Woonmensen met klagers als gebrekkig en escalerend, mede omdat De Woonmensen blijft aansturen op bemiddeling en overleg terwijl klagers in het geheel geen contact meer met de burens willen omdat zij dit contact als onveilig en manipulatief ervaren. Bepaling 4.1 van de Code geeft onder meer aan dat de corporatie in de dagelijkse omgang met haar huurders en andere belanghebbenden handelt vanuit haar maatschappelijke opdracht en hierin een respectvolle dialoog voert. De Commissie stelt vast dat De Woonmensen op alle meldingen en berichten van klagers heeft gereageerd, ook nadat klagers hadden aangegeven het contact met de corporatie te willen verbreken. De toon van de schriftelijke communicatie van De Woonmensen met klagers is naar het oordeel van de Commissie respectvol. Anders dan klagers aanvoeren ziet de Commissie de communicatie van de medewerkers van De Woonmensen niet als gebrekkig of escalerend.

Ten overvloede voegt de Commissie hier nog het volgende aan toe. De Commissie stelt vast dat er geen besluit is genomen door het bestuur van De Woonmensen over het advies van de klachtencommissie. De Woonmensen heeft de Commissie desgevraagd laten weten dat geen intern bestuursbesluit is genomen, maar dat de suggesties en aanbevelingen vanuit de door de klachtencommissie als gegrond verklaarde klachten zijn uitgevoerd door de afdeling buurt, in

---

<sup>1</sup> Commissie Governancecode Woningcorporaties, uitspraak van 31 maart 2025 naar aanleiding van een klacht over Stichting Waardwonen.



overleg met de manager strategie en buurt, en dat over de opvolging een e-mailbericht is gestuurd aan klagers.

Naar de mening van de Commissie had het op de weg van het bestuur van De Woonmensen gelegen om een besluit te nemen, conform het reglement van de klachtencommissie en zoals de secretaris van de klachtencommissie ook nog met zoveel woorden aan de corporatie ter informatie heeft bericht.<sup>2</sup> De taak van de klachtencommissie bestaat immers uit het beoordelen van ingediende klachten en het adviseren van de bestuurder van de corporatie waarop de klacht betrekking heeft met betrekking tot de behandeling van klachten.<sup>3</sup> Daarna neemt het bestuur een schriftelijke beslissing. Daarnaast acht de Commissie het niet gewenst dat de e-mail waarnaar wordt verwezen als het bericht dat De Woonmensen de overwegingen van de klachtencommissie opvolgt aan klagers wordt gecommuniceerd door dezelfde medewerker van De Woonmensen met wie klagers de correspondentie over de overlastmeldingen hebben gevoerd en niet door het bestuur zelf of door een medewerker die namens het bestuur spreekt.

#### *Conclusie*

Op grond van het bovenstaande concludeert de Commissie dat De Woonmensen jegens klagers niet in strijd met de Code heeft gehandeld.

#### *Aanbeveling*

De Commissie beveelt het bestuur van De Woonmensen aan om op elk advies van de klachtencommissie een formeel besluit te nemen, ook het besluit om het advies van de klachtencommissie over te nemen. Het besluit van het bestuur dient als zodanig aan de klager en de klachtencommissie te worden gecommuniceerd, ook als die communicatie wordt begeleid bij een daartoe gemandateerde manager of andere medewerker van De Woonmensen.

## **8. Uitspraak**

De klacht dat De Woonmensen klagers een onvoldoende veilige woonomgeving biedt doordat De Woonmensen niet voldoende en niet voortvarend reageert op de meldingen van klagers over de overlast die klagers ondervinden van hun burens, is ongegrond.

---

<sup>2</sup> Artikel 9, zevende lid van het Reglement Klachtencommissie Woningcorporaties Stedendriehoek: "Het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtencommissie."

<sup>3</sup> Artikel 2, tweede lid van het Reglement: "De klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur met betrekking tot de behandeling van klachten."



Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting De Woonmensen, 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