



## Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 10 februari 2025  
Kenmerk 2025-U-01, K-2024-30

### 1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]  
Corporatie: Stichting Mooiland, gevestigd te Grave

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Mooiland.

### 2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 29 november 2024 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Mooiland.
- Mooiland heeft op 6 januari 2025 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 24 januari 2025.

### 3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat, samengevat, uit het volgende: de klacht die [klager] bij Mooiland indiende over de wijze van woonruimteverdeling is door Mooiland en de regionale klachtencommissie niet volgens de Code afgehandeld.

### 4. De feiten

Thuispoort is een samenwerkingsverband van acht woningcorporaties, waaronder Mooiland, gericht op woonruimteverdeling in Noordoost-Brabant. Woningzoekenden kunnen zich op de website van Thuispoort inschrijven en reageren op vrijgekomen woningen. [Klager] heeft op 7 juli 2024 via de website van Thuispoort gereageerd op een woning die wordt verhuurd door Mooiland en stond op dat moment op positie vier voor die woning. [Klager] heeft op dezelfde dag op de website van Thuispoort de inkomensgegevens gewijzigd om te kunnen reageren op een tweede woning van Mooiland. Nadat de reactietijd voor beide woningen was verstreken bleek [klager] voor de eerste woning op positie 501 te staan.

[Klager] heeft op 8 juli 2024 telefonisch contact gezocht met Mooiland en verzocht [klager] voor de eerste woning op basis van het werkelijke inkomen en de inschrijvingsduur terug te plaatsen naar positie vier. De medewerker van Mooiland heeft geweigerd de gegevens van de woningzoekende na publicatie van de rangorde aan te passen. Voor het indienen van een klacht hierover verwees de medewerker [klager] naar de klachtenprocedure bij Mooiland.

[Klager] heeft op 8 juli 2024 een klacht ingediend bij Mooiland over de gang van zaken. De klachtencoördinator van Mooiland heeft [klager] op 25 juli 2024 laten weten dat de medewerker



van Mooiland volgens de spelregels van Thuispoort heeft gehandeld door de positie op de lijst niet aan te passen. Daarnaast verzoekt de klachtcoördinator om akkoord voor het doorsturen van de klacht aan Thuispoort omdat het grootste deel van de klacht gaat over de spelregels van Thuispoort en de inrichting van de website. [Klager] geeft op 29 juli 2024 aan dat [klager] de genoemde spelregels en het verzoek van Mooiland de klacht door te sturen aan Thuispoort niet begrijpt.

De medewerker Beleid en Advies Verhuur van Mooiland verzoekt [klager] op 2 augustus 2024 om telefonisch contact over die reactie, maar [klager] geeft er de voorkeur aan schriftelijk te communiceren. Daarop schrijft de medewerker Beleid en Advies Verhuur dat Mooiland de vraag binnen Thuispoort gaat bespreken en de resultaten daarvan zal terugkoppelen. Mooiland heeft Thuispoort verzocht om de tekst op de website over een inkomenswijziging te verduidelijken.

Op 4 november 2024 laat een Klantadviseur-Klachten-Verhuur van Mooiland aan [klager] weten dat Mooiland de klacht niet kan beantwoorden en dat [klager] die bij Thuispoort dient in te dienen.

[Klager] dient op 21 november 2024 een klacht in bij de Regionale Klachtencommissie woningcorporaties (hierna: de klachtencommissie) over de gang van zaken bij de rangordebepaling en de klachtbehandeling door Mooiland. De secretaris van de klachtencommissie laat [klager] op 29 november 2024 weten dat in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie is vastgesteld dat de klacht hoofdzakelijk over Thuispoort gaat en daarom eerst bij Thuispoort moet worden ingediend. Indien de eigen procedure van Thuispoort niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klachtencommissie de klacht behandelen, zowel het deel van de klacht dat over Thuispoort gaat als het deel dat betrekking heeft op Mooiland. [Klager] heeft daarop de klacht bij de klachtencommissie ingetrokken.

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

[Klager] stelt dat de voorlichting op de website van Thuispoort tekort schiet en dat de webapplicatie fouten bevat. De inkomensgegevens van een woningzoekende worden pas als de reactietermijn verstrijkt gekoppeld aan de inschrijving voor een bepaalde woning, in plaats van op het moment dat de woningzoekende op een woning reageert, aldus [klager]. Dit wordt op de website wel toegelicht, maar op een pagina waar een woningzoekende die informatie niet verwacht. Om die reden vindt [klager] de weigering van Mooiland om aan het verzoek tot terugplaatsing te voldoen rigide.

De motivering van Mooiland op de klacht is volgens [klager] niet te volgen. Naar de mening van [klager] is Mooiland zelf verantwoordelijk voor een correcte uitvoering en ondersteuning van het proces waarmee nieuwe huurders worden geworven.

[Klager] is van mening dat Mooiland aanspreekbaar dient te zijn over het gebeurde omdat de corporatie verantwoordelijk is voor beslissingen over woningverhuur. Daarom dient de klacht door Mooiland behandeld te worden en niet door Thuispoort. De verwijzing naar Thuispoort is volgens [klager] onterecht omdat dit slechts een web portal is. Mooiland heeft ook niet uitgelegd wat Thuispoort precies is. [Klager] vindt dat de gang van zaken bij de terugplaatsing op de ranglijst en ook de wijze waarop de klacht wordt behandeld indruist tegen het eerste principe van de Governancecode Woningcorporaties dat stelt dat het belang van (toekomstige) huurders voorop staat.

De klachtencommissie neemt een vooringenomen standpunt in met het oordeel dat de klacht hoofdzakelijk over Thuispoort gaat terwijl [klager] nu juist de vraag voorlegt of de klacht bij Mooiland of bij Thuispoort hoort. Daarmee komt volgens [klager] de onafhankelijkheid van de klachtencommissie in het geding.



## 6. Het standpunt van Mooiland

De klachtencoördinator van Mooiland heeft namens de bestuurder van Mooiland haar standpunt op de klacht aan de Commissie kenbaar gemaakt. Mooiland geeft een tijdslijn van gebeurtenissen en gaat in op verschillende aspecten van het woningzoekersysteem. Volgens Mooiland heeft [klager] op 8 juli 2024 een klacht ingediend over het functioneren van Thuispoort.

Mooiland heeft [klager] uitgelegd dat het een gezamenlijke afspraak van de corporaties die deelnemen in Thuispoort is dat het inkomen van de woningzoekende aan de reactie wordt gekoppeld op het moment dat de reactietermijn sluit en dat de wijziging van inkomensgegevens van invloed is op een lopende reactie bij advertenties die nog open staan. Volgens Mooiland is het onwenselijk dat woningzoekenden hun inkomensgegevens in het woningzoekersysteem kunnen wijzigen omdat fictieve reacties het beeld van de werkelijke vraag naar woonruimte vertroebelen. Het digitale platform Thuispoort gaat niet uit van maatwerk vanuit de woningzoekende, zoals [klager] wenselijk lijkt te vinden, maar van maatwerk vanuit de woning. Daarmee kan de volgordebepaling geautomatiseerd verlopen.

Naar de mening van Mooiland is de klacht ongegrond en heeft Mooiland niet in strijd met de principes van de Code gehandeld.

## 7. Beoordeling door de Commissie

### *De bevoegdheid van de Commissie*

De Commissie kan niet oordelen over het beleid van een woningcorporatie ten aanzien van woningtoewijzing omdat de taak van de Commissie bestaat uit het doen van een uitspraak over het handelen of nalaten van een woningcorporatie in strijd met de Code. De beslissing van Mooiland om [klager] niet terug te plaatsen naar de vierde positie bij een vrijkomende woning valt daarmee buiten de bevoegdheid van de Commissie. De Commissie is wel bevoegd klachten te behandelen die betrekking hebben op de klachtenprocedures bij Mooiland en de Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties (hierna: de klachtencommissie).

### *De uitspraak in het kort*

De Commissie beoordeelt de klacht van [klager] bij de Commissie als niet-ontvankelijk. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.

### *Overwegingen*

De Commissie stelt vast dat woningzoekenden in de hier betrokken regio gebruik dienen te maken van een online platform, Thuispoort geheten, waarop kan worden gereageerd op het woningaanbod van acht woningcorporaties, waaronder Mooiland. De taakverdeling tussen de acht woningcorporaties en Thuispoort houdt in dat de corporaties de spelregels bepalen en Thuispoort ervoor zorgt dat alle informatie over die spelregels op de website te vinden is. Het bepalen van de rangorde van kandidaten voor een vrijkomende woning na sluitingstermijn verloopt geautomatiseerd aan de hand van het inkomen, het aantal personen en de leeftijd van de woningzoekende.<sup>1</sup>

De Commissie stelt tevens vast dat de klachtenprocedure zo is ingericht dat over de woningtoewijzingsprocedure zowel bij Mooiland als bij Thuispoort kan worden geklaagd. In beide gevallen is sprake van een zogeheten 'interne' klachtprocedure, dat wil zeggen een mogelijkheid te klagen binnen dezelfde organisatie waar de klacht over gaat. Die mogelijkheid is bedoeld om de betrokken organisatie de gelegenheid te geven de klacht op te lossen. De klachtenprocedure van Thuispoort vertoont gelijkenis met de interne klachtenprocedure van woningcorporaties, zoals die

---

<sup>1</sup> Bron: <<https://www.thuispoort.nl/over-ons/organisatie/hoe-werkt-thuispoort>>



van Mooiland. Daarnaast is voorzien in een externe klachtenprocedure bij de regionale klachtencommissie. Deze klachtencommissie behandelt naast klachten over de aangesloten woningcorporaties ook klachten over Thuispoort, mits eerst de interne klachtenprocedure bij Thuispoort zelf is doorlopen. In het reglement van de klachtencommissie is bepaald dat Thuispoort voor de toepassing van het reglement waar mogelijk met een aangesloten corporatie gelijk wordt gesteld.<sup>2</sup>

De Commissie concludeert dat de klachtenprocedure van Thuispoort geen bijzondere externe klachtencommissie voor klachten over woningtoewijzing is. In dat geval zou de regionale klachtencommissie namelijk niet bevoegd zijn. Het gaat hier om een interne klachtenprocedure bij een organisatie - een samenwerkingsverband - die voor de aangesloten corporaties een online woningzoekstelsel onderhoudt. Daarna staat de weg naar de regionale klachtencommissie open.

#### *De ontvankelijkheid van de klacht*

De Commissie stelt vast dat de klachtencommissie [klager] heeft verwezen naar de interne klachtenprocedure bij Thuispoort en heeft aangegeven dat [klager] na die procedure de klachten over Mooiland en Thuispoort aan de klachtencommissie kan voorleggen.<sup>3</sup> Daarop heeft [klager] de klacht bij de klachtencommissie echter *ingetrokken*. [Klager] wenste niet de route te volgen eerst (ook nog) de interne klachtenprocedure bij Thuispoort te benutten.

Doordat [klager] de aanvankelijk bij de klachtencommissie neergelegde klacht uitdrukkelijk en zonder voorbehoud weer heeft ingetrokken, komt dit op hetzelfde neer als het in het geheel niet eerst voorleggen van een klacht aan een klachtencommissie. Om die reden, dat de procedure bij de klachtencommissie nog open staat, is de klacht van [klager] bij de Commissie niet-ontvankelijk op grond van artikel 14, eerste lid onder f van het Reglement van de Commissie Governancecode.<sup>4</sup>

#### *Conclusie*

Gelet op het bovenstaande is de klacht van [klager] bij de Commissie niet-ontvankelijk.

De Commissie overweegt ten overvloede nog het volgende over de beslissing van de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft [klager] doorverwezen naar Thuispoort, ondanks het feit dat [klager] zich nadrukkelijk tot Mooiland richtte en de klacht naar zijn inhoud de verantwoordelijkheid van Mooiland raakte. Naar de mening van de Commissie omvat een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van een klacht van een woningzoekende door een corporatie dat de corporatie de klacht zelf afhandelt voor zover die klacht betrekking heeft op haar beslissing tot woningtoewijzing. Dat bij het nemen van die beslissing gebruik wordt gemaakt van een geautomatiseerd stelsel voor het bepalen van de rangorde van kandidaten voor een vrijkomende woning, maakt daarvoor geen verschil. De Commissie geeft de klachtencommissie in overweging om in toekomstige gevallen nog eens goed te beoordelen of de verwijzing naar Thuispoort, naast een klacht bij de corporatie zelf, de beste route voor de woningzoekende is. Naar de mening van de Commissie had de klachtencommissie bij de beoordeling van de klacht van [klager], gezien de inhoud van de klacht, een andere route kunnen kiezen en de klacht wel in behandeling kunnen nemen.

---

<sup>2</sup> De relevante bepalingen uit het reglement van de klachtencommissie zijn opgenomen in bijlage 1.

<sup>3</sup> Zie artikel 5, eerste lid onder e in samenhang met artikel 1a van het reglement van de klachtencommissie, opgenomen in bijlage 1.

<sup>4</sup> De relevante bepaling uit het reglement van de Commissie is opgenomen in bijlage 2.



### *Aanbeveling*

De Commissie voegt aan haar uitspraak de volgende aanbeveling toe. Bij de Commissie is de vraag opgekomen of Mooiland en de andere woningcorporaties die samenwerken in Thuispoort zouden kunnen verduidelijken over welke onderwerpen een woningzoekende bij Thuispoort een klacht kan indienen. Zoals uit de klacht van [klager] blijkt is het voor woningzoekenden niet geheel duidelijk waar ze met welke klachten naar toe moeten en wat de toegevoegde waarde van de klachtenprocedure bij Thuispoort is ten opzichte van de reguliere klachtbehandeling door de betrokken woningcorporatie.

### **8. Uitspraak**

De klacht dat de klacht die [klager] bij Mooiland indiende over de wijze van woonruimteverdeling door Mooiland en de regionale klachtencommissie niet volgens de Code is afgehandeld, is niet-ontvankelijk.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr.dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Mooiland, conform art. 16 lid 6 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties
- Het bestuur van Aedes vereniging voor woningcorporaties en het bestuur van de Vereniging van Toezichthouders in woningcorporaties (VTW), conform art. 16 lid 7 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties



## Bijlagen

### Bijlage 1

Relevante bepalingen uit het Reglement Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties, versie 1 januari 2024, opnieuw vastgesteld op 16 mei 2024 na wijzigingen in verband met de aansluiting van Thuispoort

#### Artikel 1: Begrippen

Klager *Klager kan zijn (...)*

- *Een kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij een van de aangesloten corporaties. Een kandidaat-huurder van woonruimte kan een persoon zijn die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning van een van de aangesloten corporaties.*
- *Een woningzoekende met een klacht over het handelen of nalaten van Thuispoort.*

#### Artikel 1a: Toepassingsbereik

3. *Thuispoort wordt voor de toepassing van dit reglement waar mogelijk met een (aangesloten) corporatie gelijkgesteld.*

#### Artikel 5: Klachten die niet in behandeling worden genomen

1. *De volgende klachten neemt de klachtencommissie niet in behandeling: (...)*
  - e. *Indien de aangesloten corporatie onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval zendt de klachtencommissie de klacht door aan de corporatie, hetgeen de klager wordt meegedeeld.*

### Bijlage 2

Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties, geldig vanaf 1 januari 2023

#### Artikel 14: Ontvankelijkheid van een klacht

1. *De Commissie beoordeelt een klacht als niet-ontvankelijk indien en voor zover de klacht (...)*
  - f. *betrekking heeft op of nauw samenhangt met onderwerpen die behandeld kunnen worden door een klachtencommissie, ingesteld op grond van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting of de Huisvestingswet, en de indiener van de klacht niet aantoont dat hij de kwestie aan die klachtencommissie heeft voorgelegd.*