



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 17 december 2025
Kenmerk 2025-U-15, K-2025-28

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]
Corporatie: Stichting Mooiland, statutair gevestigd te Land van Cuijk

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Mooiland.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 28 juli 2025 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Mooiland en deze klacht later, mede op verzoek van de Commissie, nader onderbouwd.
- Mooiland heeft op 12 september 2025 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] en Mooiland hebben op 16 september en 9 oktober 2025 op elkaars standpunten gereageerd en vervolgens nogmaals op 15 en 16 oktober 2025.
- 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 Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties heeft de klacht van [klager] over Mooiland op een niet onafhankelijke en niet zorgvuldige wijze behandeld door klakkeloos het standpunt van Mooiland voor waar aan te nemen.

4. De feiten

[Klager] huurt een woning van Mooiland. De woning van [klager] maakt deel uit van een complex met woningen en bevindt zich op de begane grond met daarboven woningen op de eerste en tweede verdieping. [Klager] heeft bij Mooiland regelmatig gemeld dat [klager] geluidsoverlast ondervindt van de bewoner van de woning gelegen direct boven de woning van [klager]. Mooiland heeft die meldingen onderzocht.

[Klager] heeft op 5 april 2025 een klacht ingediend bij de Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties (hierna: de klachtencommissie) over Mooiland, met de strekking dat Mooiland zich onvoldoende inspant om de geluidsoverlast die [klager] ondervindt aan te pakken. De klachtencommissie heeft op 24 juni 2025 een online hoorzitting gehouden over de klacht van [klager] en haar advies op 7 juli 2025 aan [klager] en Mooiland verzonden. De klachtencommissie acht de klacht van [klager] ongegrond en adviseert Mooiland om nieuwe klachten over geluidsoverlast van [klager] pas verder te onderzoeken indien [klager] daar bewijzen voor aanlevert, bijvoorbeeld in de vorm van geluidsopnamen.



Na ontvangst van het advies heeft [klager] gecorrespondeerd met de klachtencommissie over de gang van zaken tijdens de zitting, over de inhoud van het advies en over de opvolging van het advies door Mooiland. De bestuurder van Mooiland heeft het advies van de klachtencommissie overgenomen.

5. Het standpunt van [klager]

[Klager] stelt dat uit de overwegingen van de klachtencommissie blijkt dat de klachtencommissie met dezelfde mond spreekt als Mooiland, het voor Mooiland opneemt en klakkeloos meegaat in wat Mooiland zegt, reden waarom de klachtencommissie partijdig is en daarmee corrupt en dus niet onafhankelijk. [Klager] stelt dat de klachtencommissie in haar advies al in het begin van haar overwegingen het bestaan van de overlast meteen van tafel veegde door te stellen dat [klager] op geen enkele manier aannemelijk had gemaakt dat er daadwerkelijk sprake was van overlast.

[Klager] stelt dat de klachtencommissie in haar overwegingen bepaalde zaken die [klager] in de klacht over Mooiland aan de klachtencommissie had voorgelegd, volledig buiten beschouwing heeft gelaten. De klachtencommissie heeft buiten beschouwing gelaten dat [klager] tijdens de zitting de woonsituatie had geschetst en had uitgelegd hoe het mogelijk is dat andere omwonenden weinig tot geen overlast zullen ervaren van de overlastgever. Daarnaast heeft de klachtencommissie geen aandacht besteed aan de stelling van [klager] dat de huisbezoeken van de medewerker van Mooiland momentopnamen waren, aan de hand waarvan niet geconcludeerd kan worden dat er geen sprake is van overlast. Evenmin heeft de klachtencommissie in haar overwegingen rekening gehouden met de uitleg van [klager] dat het niet mogelijk was geluidsopnamen van de overlast te maken. De klachtencommissie is ook voorbij gegaan aan de impact van de geluidsoverlast op [klager] persoonlijk.

Daarnaast heeft de klachtencommissie tijdens de hoorzitting over de klacht vrijwel niet één kritische vraag aan Mooiland gesteld. Zo heeft de klachtencommissie Mooiland geen vragen gesteld over de inhoud van de logboeken. Mooiland stelde dat uit de logboeken bleek dat er geen sprake was van onrechtmatige en structurele overlast terwijl [klager] dat betwistte. De klachtencommissie is er volgens [klager] klakkeloos vanuit gegaan dat Mooiland de waarheid sprak over de inhoud van de logboeken. Op deze wijze heeft de klachtencommissie [klager], net als Mooiland, impliciet voor leugenaar uitgemaakt, alsof [klager] meldingen doet van niet bestaande overlast. Verder is [klager] het inhoudelijk niet eens met het advies van de klachtencommissie om de klacht ongegrond te verklaren.

Tenslotte is [klager] van mening dat het merkwaardig is dat een woningcorporatie geen onderbouwing hoeft te geven van haar besluit het advies van de klachtencommissie over te nemen en legt [klager] dit ter toetsing aan de Commissie voor.

In reactie op het standpunt van Mooiland betwist [klager] niet dat de bewijslast voor de overlast bij [klager] ligt, maar stelt dat [klager] onmogelijk aan die bewijslast kan voldoen. Daarnaast stelt [klager] dat Mooiland onvoldoende onderzoek naar de overlast heeft gedaan.

6. Het standpunt van Mooiland

Mooiland heeft de klacht dat de klachtencommissie partijdig is voorgelegd aan de klachtencommissie en deze heeft daarop een reactie gegeven. De voorzitter van de klachtencommissie stelt dat uit de relevante stukken en uit navraag bij de betrokken commissieleden is gebleken dat de klachtencommissie in de zaak van [klager] heeft voldaan aan de norm uit de Governancecode Woningcorporaties die voorschrijft dat klachten adequaat, zorgvuldig en respectvol behoren te worden afgehandeld.



Ten aanzien van de inhoudelijke aspecten van de klacht van [klager] over het advies van de klachtencommissie, inhoudende dat uit de overwegingen van de klachtencommissie duidelijk blijkt dat zij het voor Mooiland opneemt, stelt de klachtencommissie voorop dat de Commissie Governancecode Woningcorporaties die overwegingen maar in beperkte mate kan toetsen. Voorts acht de klachtencommissie het een misverstand aan de zijde van [klager] waar [klager] ervan uit lijkt te gaan dat de klachtencommissie meent dat [klager] geen overlast ervaart. De zaak ging inhoudelijk vooral om het bewijs van de gestelde overlast, het was aan [klager] om dat bewijs te leveren en daarin is [klager] niet geslaagd. De klachtencommissie heeft de stellingen van Mooiland niet zomaar voor waar aangenomen en was evenmin 'eigenlijk' van mening dat [klager] liegt. Een dergelijke tegenstelling was niet aan de orde, het kan zowel waar zijn dat [klager] overlast ervaart, maar dat onvoldoende kan aantonen, als dat Mooiland voldoende onderzoek heeft gedaan.

Ten aanzien van de procedurele aspecten van de klacht van [klager] stelt de klachtencommissie dat zij tot haar advies is gekomen na zorgvuldige bestudering van het dossier en daaropvolgend overleg met betrokkenen ter zitting. Tijdens die zitting heeft de klachtencommissie beide partijen voldoende gelegenheid gegeven hun standpunten uiteen te zetten en gerichte vragen aan Mooiland gesteld over diverse onderwerpen. Mooiland wijst er voorts op dat het reglement van de klachtencommissie regels bevat om de onafhankelijkheid van de klachtencommissie te borgen.

Uit het oordeel van de klachtencommissie dat Mooiland voldoende onderzoek heeft gedaan naar de door [klager] gemelde overlast en dat die overlast door [klager] niet is aangetoond, kan volgens Mooiland niet worden afgeleid dat de klachtencommissie partijdig of mogelijk corrupt is. Mooiland heeft uiteengezet welke acties zij heeft ondernomen om de overlast te onderzoeken en [klager] heeft die acties niet betwist. Mooiland heeft betwist dat sprake is van ernstige en aanhoudende overlast. De bewijslast voor het bestaan daarvan ligt bij [klager] en [klager] heeft alleen meldingen als bewijs aangevoerd, wat onvoldoende is.

Volgens Mooiland kan uit de opmerking van de klachtencommissie dat tijdens de online zitting geen geluidsoverlast is waargenomen niet worden afgeleid dat de klachtencommissie partijdig of mogelijk corrupt is. Dit geldt volgens Mooiland evenmin voor de stelling van [klager] dat de klachtencommissie niet is ingegaan op het bericht dat het maken van opnamen van de geluidsoverlast vrijwel onmogelijk is vanwege omgevingsgeluiden. Ook uit de opmerking van de klachtencommissie dat het onwaarschijnlijk is dat de bouwkundige wijzigingen in de woning de oorzaak kunnen zijn van toegenomen geluidsoverlast kan volgens Mooiland niet worden afgeleid dat de klachtencommissie partijdig of mogelijk corrupt is.

Mooiland bevestigt dat de termijn voor het nemen van de bestuursbeslissing op het advies van de klachtencommissie inderdaad met enige dagen is overschreden, zoals [klager] aangeeft, maar dat hiervoor een verklaring is gegeven. Mooiland biedt haar excuses aan voor de overschrijding en merkt op dat het overigens een termijn van orde betreft. Ten aanzien van de ontbrekende motivering is Mooiland van mening dat de beslissing volgens het reglement uitsluitend gemotiveerd dient te zijn indien het advies niet wordt overgenomen.

Mooiland en de klachtencommissie concluderen dat de klacht van [klager] ongegrond is.

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. Daarbij gaat het zowel om de interne klachtbehandeling als om de verantwoordelijkheid voor een goed functionerende



klachtencommissie. 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 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 Commissie stelt voorop dat zij de inhoudelijke beoordeling van de klacht door de klachtencommissie niet overdoet en daarmee niet zal ingaan op de bezwaren van [klager] over de inhoud van het advies van de klachtencommissie. De Commissie beoordeelt hierna of de wijze van klachtbehandeling door de klachtencommissie voldoet aan de Code.

De klacht van [klager] gaat over de vraag of de klachtencommissie de klacht op een onafhankelijke en zorgvuldige wijze heeft behandeld. [Klager] voert daarvoor een aantal punten aan betreffende de gang van zaken tijdens de hoorzitting en over de overwegingen in het advies van de klachtencommissie.

Ten aanzien van de vraag of de klachtencommissie de klacht van [klager] op een onafhankelijke wijze heeft behandeld stelt [klager] onder meer dat de klachtencommissie tijdens de hoorzitting geen kritische vragen aan Mooiland heeft gesteld. De Commissie stelt vast dat de klachtencommissie deze stelling van [klager] heeft betwist door te stellen dat zij tijdens de hoorzitting gerichte vragen aan Mooiland heeft gesteld over verschillende onderwerpen, waaronder over het burenonderzoek. Daarmee staat niet vast dat aan Mooiland tijdens de hoorzitting geen kritische vragen zijn gesteld.

Ten aanzien van de stelling van [klager] dat de klachtencommissie een aantal punten die [klager] naar voren had gebracht in het advies buiten beschouwing laat, stelt de Commissie vast dat de aspecten die de klachtencommissie volgens [klager] in haar advies buiten beschouwing heeft gelaten betrekking hebben op de (on)mogelijkheden bewijs te leveren van structurele geluidsoverlast. Niet betwist is dat het aan [klager] is om bewijs te leveren. De klachtencommissie heeft geoordeeld dat [klager] niet in dat bewijs is geslaagd en naar de mening van de Commissie is niet gebleken dat de klachtencommissie hierbij vooringenomen en daarmee niet onafhankelijk heeft gehandeld. De Commissie stelt in dit verband tevens vast dat Mooiland aan [klager] een apparaat beschikbaar heeft gesteld, een zogenoemde 'luistervink', waarmee gedurende een aantal dagen geluid in de woning kon worden gemeten. Mooiland is [klager] daarmee tegemoet gekomen in het verzamelen van bewijs. Dat partijen van mening verschillen over de vraag wat de meting heeft opgeleverd maakt dat niet anders.

Ten aanzien van de vraag of de klachtencommissie de klacht van [klager] op een zorgvuldige wijze heeft behandeld overweegt de Commissie als volgt. De zorgvuldigheid in de klachtbehandeling die bepaling 2.6 van de Code vereist brengt mee dat bij de beoordeling van een klacht eerst feitelijk geconstateerd wordt wat er gebeurd is en welke belangen er spelen, waarna op basis van die feiten een oordeel wordt gegeven. De Commissie vindt het op basis van de stukken begrijpelijk dat de klachtencommissie de kern van de klacht van [klager] zo heeft begrepen dat het de vraag is of de geluidsoverlast die [klager] ondervindt ook concreet aantoonbaar is als structurele en aanhoudende overlast en niet beperkt is tot gewone leefgeluiden. Dat de klachtencommissie in haar advies van oordeel is dat [klager], die niet betwist dat de bewijslast bij [klager] ligt, die overlast onvoldoende heeft aangetoond wil naar de mening van de Commissie nog niet zeggen dat de klachtencommissie



in deze kwestie het standpunt van Mooiland klakkeloos overneemt. De voorliggende vraag bij de klachtencommissie was of Mooiland zich voldoende had ingespannen om de door [klager] ervaren overlastklachten te onderzoeken en zo nodig te verhelpen. Dat de klachtencommissie op grond van dossieronderzoek en de informatie gegeven ter zitting die vraag uiteindelijk bevestigend heeft beantwoord, wil naar de mening van de Commissie nog niet zeggen dat de klachtencommissie heeft ontkend dat [klager] overlast ervaart of dat [klager] liegt als [klager] stelt dat [klager] last heeft van geluidsoverlast. Zoals de klachtencommissie heeft toegelicht kunnen beide standpunten naast elkaar bestaan, dus dat [klager] weliswaar geluidsoverlast ervaart, maar dat Mooiland zich wel voldoende heeft ingespannen om die overlast te onderzoeken. De Commissie is van oordeel dat het standpunt van [klager] dat de klachtencommissie de feiten en belangen niet op een zorgvuldige wijze heeft gewogen geen stand kan houden.

Ten aanzien van de stelling van [klager] dat de klachtencommissie bij de beoordeling van de klacht in haar overwegingen wel geloof heeft gehecht aan de standpunten van Mooiland en niet aan de standpunten van [klager], stelt de Commissie vast dat de klachtencommissie in haar advies een ruime weergave heeft opgenomen van de standpunten van beide partijen. De klachtencommissie heeft toegelicht dat partijen voorafgaand aan de hoorzitting een uitgebreid dossier hadden aangeleverd en dat tijdens de hoorzitting nadrukkelijk ruimte is geboden aan beide partijen om hun standpunten uiteen te zetten. Anders dan [klager] stelt is daarmee niet gebleken dat de klachtencommissie geen hoor en wederhoor heeft toegepast, zoals de zorgvuldigheid vereist. Het is de Commissie evenmin gebleken dat de klachtencommissie vooringenomen heeft gehandeld bij het wegen van de beide standpunten en belangen.

Ten aanzien van de vraag of een corporatie in haar bestuursbesluit om het advies van de klachtencommissie over te nemen verplicht is die beslissing te motiveren, stelt de Commissie vast dat een dergelijke verplichting niet volgt uit het reglement van de klachtencommissie. Het reglement bepaalt ten aanzien van het bestuursbesluit dat een afwijking van het advies van de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd dient te worden aan de klachtencommissie en de klager.¹ Deze bepaling is conform het voorbeeldreglement van Aedes. Daarmee is het naar de mening van de Commissie toegestaan om in het geval het advies wordt gevolgd voor de motivering van het bestuursbesluit te verwijzen naar het advies. Voorwaarde daarvoor is in het algemeen wel dat het om een inhoudelijk gemotiveerd advies gaat en dat advies ook ter kennis gebracht is van de klager. Aan die voorwaarde is in dit geval voldaan. De Commissie is in het algemeen van mening dat een motivering van het bestuursbesluit over het wel of niet overnemen van het advies behulpzaam is bij een goede en gedragen afronding van de klachtenprocedure.

Conclusie

Alles overziend is de Commissie van oordeel dat de klachtencommissie de klacht van [klager] over Mooiland op een onafhankelijke en zorgvuldige wijze heeft behandeld.

De Commissie voegt hier ten overvloede het volgende aan toe. Het besluit van de bestuurder van Mooiland om het advies van de klachtencommissie over te nemen is gecommuniceerd aan de klachtencommissie en indirect aan [klager] met de woorden "Onze bestuurder heeft aangegeven dat zij het advies van de commissie overneemt". Uit het bericht blijkt niet dat de betrokken klantadviseur-klachten-verhuur door de bestuurder was gemandateerd om het besluit mede te delen. Naar de mening van de Commissie vereist de Code dat het bestuursbesluit bevoegd is genomen en de communicatie van het bestuursbesluit zorgvuldig plaatsvindt. Dat betekent dat het

¹ Artikel 9, zevende lid van het reglement: "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. Als het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de klachtencommissie en klager."



besluit van het bestuur als zodanig, dus als een besluit van de bestuurder, aan de klager en de klachtencommissie dient te worden gecommuniceerd, ook als die communicatie wordt belegd bij een daartoe gemandateerde manager of andere medewerker van Mooiland.

8. Uitspraak

De klacht dat de Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties de klacht van [klager] over Mooiland op een niet onafhankelijke en niet zorgvuldige wijze heeft behandeld door klakkeloos het standpunt van Mooiland voor waar aan te nemen, is ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Mooiland, 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