



## Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 27 juni 2025  
Kenmerk 2025-U-07, K-2025-05

### 1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]  
Corporatie: Stichting Portaal, gevestigd te Utrecht

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Portaal.

### 2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 28 februari 2025 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Portaal.
- Portaal heeft op 24 april 2025 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering van 13 juni 2025.

### 3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat, samengevat, uit het volgende: Portaal volgt het advies niet op dat de Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen heeft uitgebracht over de klacht van [klager] over Portaal.

### 4. De feiten

Portaal en [klager] hebben in 2024 een huurovereenkomst gesloten. [Klager] heeft op 16 april 2024 de sleutels van de woning ontvangen. Daarna bleek dat aan de woning nog enige werkzaamheden moesten worden verricht. Portaal heeft onder meer een stukadoorsbedrijf opdracht gegeven de woonkamer, keuken en trapopgang opnieuw glad te stukadoren. De werkzaamheden waren op 8 juli 2024 afgerond. [Klager] heeft Portaal verzocht om huurcompensatie voor de periode dat [klager] nog niet naar de woning kon verhuizen. Portaal heeft dat verzoek op 3 juli 2024 mondeling afgewezen en die afwijzing schriftelijk bevestigd op 10 juli 2024.

Op 21 juli 2024 heeft [klager] een klacht over Portaal ingediend bij de Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen (hierna: de klachtencommissie). De klachtencommissie heeft op 25 november 2024 een hoorzitting gehouden en Portaal op 27 november 2024 geadviseerd de klacht gegrond te verklaren en met [klager] *“in gesprek te gaan om te komen tot een passende huurcompensatie die recht doet aan de duur en de omvang van de werkzaamheden waardoor [klager] in elk geval een deel van de woning niet kon gebruiken.”*



Portaal heeft bij besluit van 12 december 2024, verzonden per e-mail op 19 december, [klager] en de klachtencommissie schriftelijk laten weten dat zij het advies niet opvolgt en [klager] geen huurcompensatie zal bieden omdat de woning vanaf het aangaan van de huur bewoonbaar was en het de keuze van [klager] was om niet te verhuizen tijdens de werkzaamheden. De brief geeft aan dat [klager] terecht kan bij de Huurcommissie als [klager] het niet eens is met de beslissing van Portaal.

De Huurcommissie heeft de klacht van [klager] over een gedraging van verhuurder Portaal op 22 januari 2025 bij voorzittersuitspraak kennelijk niet-ontvankelijk verklaard. De Huurcommissie kan de gewenste huurprijzvermindering niet toekennen op een dergelijke klacht, maar alleen op een verzoek om huurverlaging wegens gebreken, en een dergelijk verzoek zou evenmin toewijsbaar zijn omdat de gebreken inmiddels waren hersteld. Portaal heeft daarop haar excuses aangeboden voor de onterechte verwijzing naar de Huurcommissie en de door [klager] betaalde leges aan [klager] vergoed.

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

[Klager] stelt dat [klager] na ontvangst van de sleutels tijdig de gebreken van de woning heeft doorgegeven aan Portaal. Naar de mening van [klager] waren de gebreken aan de woning van dien aard dat Portaal die voorafgaand aan het sluiten van een nieuwe huurovereenkomst had moeten herstellen en niet pas daarna.

Een van die gebreken was dat de muren volgens [klager] niet voldeden aan de voorwaarden van Portaal. In de regels van Portaal staat immers dat de muren 'behangklaar' moeten zijn. Feitelijk waren de muren echter oneffen en bladderden deze af. Na discussies met de opzichter hierover heeft Portaal met veel moeite akkoord gegeven voor herstel. De stukadoors gaven [klager] aan dat [klager] de ruimte vrij diende te houden en geen spullen in de woning moest zetten om te voorkomen dat deze vuil zouden worden. [Klager] heeft daaraan gehoor gegeven door te wachten met verhuizen totdat de werkzaamheden op 8 juli waren afgerond. In de maanden tussen de ontvangst van de sleutels en het afronden van de werkzaamheden heeft [klager] niet kunnen verhuizen.

[Klager] stelt dat [klager] alles heeft gedaan wat van [klager] werd gevraagd: gebreken melden, de ruimte vrijhouden voor de stukadoors en geen spullen naar de woning verhuizen zolang de werkzaamheden niet waren afgerond. Volgens [klager] was het geen eigen keuze om niet in de woning te gaan wonen terwijl de werkzaamheden werden uitgevoerd, maar was dit om veiligheidsredenen noodzakelijk. Als gevolg daarvan heeft [klager] naast de volledige huur ook extra kosten moeten maken voor verblijf elders en heeft [klager] reeds ingeschakelde hulp voor het verhuizen moeten afzeggen. Ook op ander gebied heeft [klager] vertraging ervaren doordat [klager] later dan verwacht kon beschikken over de woning.

Het verbaast [klager] dat Portaal geen huurcompensatie wil bieden terwijl [klager] de volledige huur heeft betaald voor een woning in een periode dat die woning nog niet geschikt was voor bewoning.

## **6. Het standpunt van Portaal**

Portaal stelt primair dat de klacht van [klager] niet-ontvankelijk is omdat het een inhoudelijke klacht betreft. [Klager] klaagt er bij de Commissie over dat [klager] geen restitutie van de huur heeft ontvangen. Portaal benoemt daarbij dat de Commissie conform haar reglement geen klacht in behandeling neemt die gaat over de beoordeling van een onderhoudsklacht of huurcompensatie en die kan worden of al is behandeld door een klachten- of geschillencommissie van de corporatie of de Huurcommissie, en de klacht van [klager] is al behandeld door de klachtencommissie en door



de Huurcommissie. Indien de Commissie van mening is dat de klacht van [klager] wel ontvankelijk is, dan stelt Portaal zich op het standpunt dat de klacht ongegrond is omdat Portaal niet in strijd met bepaling 2.6 van de Governancecode woningcorporaties heeft gehandeld.

Portaal heeft naar [klager] als huurder geluisterd en tijdig op alle vragen en verzoeken adequaat en gemotiveerd gereageerd. Naar aanleiding van de melding van gebreken is een opzichter op 25 mei 2024 in de woning geweest voor een inspectie. Daarbij heeft de opzichter [klager] uitgelegd hoe Portaal de staat van de muren beoordeelt. [Klager] was het met die uitleg niet eens. Tijdens een nieuwe inspectie door twee opzichters op 6 juni 2024 werden de gemelde, maar eerder niet waargenomen gebreken aan het stukwerk geconstateerd en heeft Portaal opdracht gegeven die te herstellen. Uit coulance en omdat [klager] niet in de woning woonde is toen meer stukwerk gedaan dan strikt noodzakelijk was. De opmerking van [klager] over wat de stukadoors gezegd zouden hebben over de bewoonbaarheid van de woning kan Portaal niet plaatsen en is onjuist. De woning was wel bewoonbaar en het is aan Portaal om daar een oordeel over te geven. Het stukadoorsbedrijf heeft tegenover Portaal verklaard dat zij de gestelde opmerking niet hebben gemaakt.

Portaal heeft het advies van de klachtencommissie niet overgenomen aangezien Portaal van mening is en blijft dat er geen grondslag was voor een huurprijzvermindering of huurcompensatie. De woning was vanaf de aanvang van de huur bewoonbaar. Portaal stelt dat het de eigen keuze van [klager] was om de woning niet meteen te betrekken. Portaal begrijpt dat de werkzaamheden enig ongemak hadden opgeleverd, maar stelt dat geen sprake was van een substantiële aantasting van het woongenot. Portaal heeft dit standpunt meerdere keren aan [klager] uitgelegd. Portaal stelt dat zij niet verplicht is het advies van de klachtencommissie over te nemen. Portaal heeft [klager] schriftelijk geïnformeerd over haar besluit en gemotiveerd hoe Portaal tot haar besluit is gekomen naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie. Portaal heeft daarmee niet in strijd met de Governancecode gehandeld.

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

### *Toetsingskader klachtbehandeling*

De Commissie toetst het handelen van woningcorporaties aan alle principes van de Governancecode woningcorporaties (hierna: de Code). Voor de beoordeling van de klacht van [klager] over Portaal 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.

### *De beslissing in het kort*

De Commissie is van oordeel dat Portaal het besluit om het advies van de klachtencommissie niet over te nemen onvoldoende deugdelijk heeft gemotiveerd en daarmee in strijd met de Code heeft gehandeld. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.

### *Overwegingen*

De Commissie zal niet inhoudelijk oordelen over de vraag of Portaal [klager] huurprijzvermindering of huurcompensatie moet bieden voor de periode dat [klager] nog niet in de woning woonde. Dat behoort niet tot de taak van de Commissie. De taak van de Commissie bestaat wel uit het doen van een uitspraak over het handelen of nalaten van een woningcorporatie in strijd met de Code. De opvolging door Portaal van het advies van de klachtencommissie vormt onderdeel van de klachtbehandeling door woningcorporaties en de Commissie zal deze gedraging aan de principes van de Code toetsen.



In de systematiek van klachtbehandeling bij woningcorporaties speelt de op grond van de wet ingestelde onafhankelijke klachtencommissie een belangrijke rol. Iedere woningcorporatie dient zelf een klachtencommissie in te stellen of zich aan te sluiten bij een regionale klachtencommissie. Indien een huurder en een corporatie van mening verschillen over een kwestie en daar samen niet uitkomen, kunnen zij hun geschil voorleggen aan de klachtencommissie. De leden van de klachtencommissie zijn professionals die onafhankelijk van de betrokken corporatie een oordeel over het geschil geven op basis van schriftelijke stukken en een mondelinge toelichting. De klachtencommissie legt haar oordeel vast in een advies aan het bestuur van de corporatie en het bestuur neemt vervolgens het besluit of zij dat advies overneemt. Het bestuursbesluit van de woningcorporatie vormt het sluitstuk van de klachtenprocedure. Conform het reglement van de klachtencommissie, dat is gebaseerd op het Aedes voorbeeldreglement voor klachtencommissies, is het advies van de klachtencommissie niet bindend, maar kan het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken (artikel 9 lid 6 van het voorbeeldreglement en artikel 10 lid 6 van het reglement van de klachtencommissie). Gezien de functie van de klachtencommissie in de klachtbehandeling moeten er heel goede redenen zijn en ook duidelijk worden gemaakt om af te wijken van het advies van de klachtencommissie. Daarom vereist een zorgvuldige klachtbehandeling als bedoeld in de Code dat een afwijking van het advies van de klachtencommissie deugdelijk wordt gemotiveerd. De Commissie toetst of het besluit van Portaal om het advies van de klachtencommissie over de klacht van [klager] niet over te nemen deugdelijk is gemotiveerd.

De Commissie stelt vast dat het advies van de klachtencommissie aan Portaal twee punten bevat. De klachtencommissie adviseert Portaal ten eerste de klacht van [klager] gegrond te verklaren en ten tweede om met [klager] in gesprek te gaan over een passende huurcompensatie. De Commissie stelt vast dat Portaal van beide adviespunten is afgeweken. Portaal heeft immers besloten om de klacht niet gegrond te verklaren en ook geen gesprek aan te gaan over een passende huurcompensatie.

De motivering om af te wijken van beide adviespunten houdt ten eerste in dat volgens Portaal de woning *"te allen tijde bewoonbaar is geweest"* en ten tweede dat het de eigen keuze van [klager] was *"om er niet te gaan wonen totdat de woonkamer opnieuw gestuukt was"*. Dit standpunt heeft Portaal in het contact met [klager] steeds uitgedragen en ook in de procedure bij de klachtencommissie naar voren gebracht. Deze motivering sluit naar de mening van de Commissie echter niet aan bij het advies en de daaraan ten grondslag gelegde overwegingen van de klachtencommissie om de klacht gegrond te verklaren. Dat is immers de kern van het advies. Door het duidelijk toegelichte advies van de klachtencommissie om de klacht gegrond te verklaren niet gemotiveerd te adresseren en alleen het eigen standpunt te herhalen, doet het besluit van Portaal naar de mening van de Commissie geen recht aan het advies van de klachtencommissie. Het besluit is daarmee onvoldoende deugdelijk gemotiveerd en geeft daardoor geen blijk van een zorgvuldige klachtbehandeling als bedoeld in de Code.

Daar komt bij dat het besluit van Portaal op het advies van de klachtencommissie is ondertekend door de vestigingsmanager. Uit de brief blijkt niet dat het besluit is genomen door of namens de bestuurder van Portaal. De Commissie is van mening dat een goede klachtbehandeling als bedoeld in bepaling 2.6 van de Code in uitgangspunt meebrengt dat het bestuur van de corporatie zelf beslist op de klacht en die beslissing ook schriftelijk kenbaar maakt aan de klager. Zo blijkt uit eerdere uitspraken van de Commissie en deze hoofdregel is in overeenstemming met het voorbeeld klachtenreglement van Aedes. Het bestuur kan die bevoegdheid mandateren door het nemen van beslissingen op klachten bijvoorbeeld te beleggen bij de manager van de vestiging waarop de klacht betrekking heeft. Dan dient het voor alle betrokkenen duidelijk te zijn dat het bestuur van de corporatie verantwoordelijk is voor het besluit over het advies van de klachtencommissie. Dat betekent dat de manager die het besluit ondertekent in de communicatie over dat besluit aan de klager en de klachtencommissie vermeldt dat hij of zij door het bestuur gemandateerd is en dat het besluit namens het bestuur is genomen. Dat is in dit geval niet gebeurd wat naar het oordeel van de Commissie niet getuigt van een zorgvuldige klachtbehandeling als bedoeld in de Code. De



Commissie merkt hierover tenslotte nog op dat Portaal op 24 april 2025 aan de Commissie haar standpunt over de door [klager] ingediende klacht kenbaar heeft gemaakt. Uit de ondertekening van deze brief blijkt dat dit standpunt namens de voorzitter van de Raad van Bestuur wordt ingebracht. Daaruit blijkt dat de verantwoordelijk bestuurder achteraf het op 12 december 2024 door de vestigingsmanager ondertekende besluit om het advies van de klachtencommissie niet over te nemen voor zijn rekening neemt. Dat neemt echter niet weg dat het besluit van Portaal op de klacht destijds op een voor klager kenbare manier namens het bestuur genomen had moeten worden.

#### *Conclusie*

Portaal heeft het met bestuursbesluit over het advies van de klachtencommissie gehandeld in strijd met de zorgvuldige klachtbehandeling als vereist door de Code.

#### *Aanbeveling*

Op grond van haar Reglement kan de Commissie in haar uitspraak een aanbeveling doen over het handelen of nalaten van partijen. De Commissie beveelt Portaal aan om, in het licht van de door de Code vereiste respectvolle dialoog tussen corporatie en huurders, in brieven aan huurders niet alleen te vermelden van welke afdeling de brief afkomstig is, maar ook steeds een contactpersoon te vermelden bij wie de huurder om nadere informatie kan verzoeken.

## **8. Uitspraak**

De klacht dat Portaal het advies niet opvolgt dat de Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen heeft uitgebracht over de klacht van [klager] over Portaal, is gegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Portaal, 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