



## Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 31 maart 2025  
Kenmerk 2025-U-03, K-2024-32

### 1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]  
Corporatie: Stichting Waardwonen, gevestigd te Huissen

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Waardwonen.

### 2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 22 december 2024 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Waardwonen en op 24 december 2024 en 22 januari 2025 nadere stukken ingestuurd ter onderbouwing van de klacht.
- Waardwonen heeft op 10 februari 2025 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft op 11 februari 2025 een reactie gegeven op het standpunt van Waardwonen.
- Waardwonen heeft op 19 februari 2025 aangegeven niet nader te zullen reageren.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering van 14 maart 2025.

### 3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat, samengevat, uit het volgende: De Klachtencommissie woningcorporaties Nijmegen heeft zich bij de behandeling van de klacht van [klager] over WOONstichting Gendt niet onafhankelijk opgesteld.

### 4. De feiten

[Klager] huurt een woning van Waardwonen. De woning werd tot 1 januari 2025 gehuurd via WOONstichting Gendt (hierna: WSG); WSG is op 1 januari 2025 gefuseerd met Stichting Waardwonen en de fusieorganisatie treedt nu op onder de naam Waardwonen. Waardwonen is aangesloten bij de Klachtencommissie woningcorporaties Nijmegen (hierna: de klachtencommissie). WSG was aangesloten bij dezelfde klachtencommissie.

[Klager] heeft op 6 september 2024 bij de klachtencommissie een klacht ingediend over WSG. De klachtencommissie heeft op 16 december 2024 een zitting gehouden waarbij [klager] en een vertegenwoordiger van WSG aanwezig waren. De klachtencommissie heeft WSG op 21 december 2024 geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren en - wanneer de situatie dreigt te escaleren - bewoners te blijven aanspreken, zoals WSG in een brief aan de klachtencommissie reeds had toegezegd. De directeur-bestuurder van Waardwonen heeft op 7 februari 2025 een besluit



genomen over de uitspraak van de klachtencommissie en daarbij het advies van de klachtencommissie overgenomen.

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

[Klager] ervaart al geruime tijd overlast van burens in de gezamenlijke tuin van het complex waar [klager] een woning huurt en heeft dat meerdere keren gemeld bij WSG. [Klager] is van mening dat WSG wel steeds zegt dat ze wat gaat doen, maar in de praktijk niets doet om de overlast te beëindigen. Daarover ging de klacht bij de klachtencommissie.

[Klager] stelt dat de vertegenwoordiger van WSG tijdens de zitting van de klachtencommissie niet naar waarheid antwoord heeft gegeven op vragen van de klachtencommissie. [Klager] begrijpt niet dat de klachtencommissie daar niet doorheen prikt en inziet dat WSG gewoon helemaal niets doet en de zaak maar door laat sudderen. [Klager] is het niet eens met het advies van de klachtencommissie dat WSG voldoende heeft gedaan en de klacht ongegrond is omdat WSG naar de mening van [klager] helemaal niets heeft gedaan. [Klager] stelt dat een aantal feiten in de uitspraak onjuist zijn weergegeven.

Naar de mening van [klager] heeft de klachtencommissie zich hier totaal niet onafhankelijk opgesteld. Als de klachtencommissie echt goed naar [klager] had geluisterd, had de klachtencommissie, mede op basis van de schriftelijke documenten, moeten concluderen dat de vertegenwoordiger van WSG niet de waarheid sprak en WSG zich niet maximaal had ingespannen om tot een oplossing te komen.

## **6. Het standpunt van Waardwonen**

Waardwonen geeft een overzicht van de klachten die [klager] sinds 2019 bij WSG heeft ingediend. Waardwonen geeft aan dat het voor hen niet duidelijk is waarom [klager] twijfelt aan de onafhankelijkheid van de klachtencommissie. [Klager] heeft in eerdere gevallen de onafhankelijkheid van de klachtencommissie niet ter discussie gesteld en geeft daar in dit geval geen argumenten voor, aldus Waardwonen.

Waardwonen is van mening dat de klachtencommissie en haar leden onafhankelijk zijn. De leden van de klachtencommissie zijn volgens de regels benoemd en hebben geen binding met de aangesloten corporaties. De klachtencommissie werkt volgens een reglement dat is gebaseerd op het model van Aedes. Bij de hoorzitting heeft de klachtencommissie het principe van hoor en wederhoor toegepast, dat blijkt ook uit de weergave van de hoorzitting. Uit het advies van de klachtencommissie blijkt nergens dat de klachtencommissie niet onafhankelijk is geweest, daar zijn geen feiten voor, aldus Waardwonen.

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

### *Toetsingskader*

De Commissie toetst het handelen van woningcorporaties aan alle principes van de Governancecode woningcorporaties (hierna: de Code).<sup>1</sup> Voor de beoordeling van 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. Als een corporatie een

---

<sup>1</sup> Omdat de klacht is ingediend in 2024 toetst de Commissie aan de Governancecode Woningcorporaties 2020 zoals die in 2024 van kracht was. Op 1 januari 2025 is een herziene versie van de Governancecode Woningcorporaties in werking getreden.



lokale of regionale klachtencommissie heeft, dan is de corporatie ervoor verantwoordelijk dat deze commissie goed functioneert en onafhankelijk is. Op grond van de verantwoordelijkheid van de corporatie voor het 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] als gegrond. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.

#### *Overwegingen*

De Commissie stelt voorop dat een adequate, zorgvuldige en respectvolle behandeling van klachten van huurders over woningcorporaties door een onafhankelijke klachtencommissie in het belang is van beide partijen. Bezien vanuit de Governancecode vormt de klachtbehandeling een element van de maatschappelijke verantwoordelijkheid van woningcorporaties waarin de respectvolle dialoog met belanghebbenden, waaronder huurders, centraal staat. Die dialoog is temeer van belang omdat een corporatie en een huurder langdurig met elkaar te maken hebben.

De klacht van [klager] gaat over de vraag of de klachtencommissie de zaak onafhankelijk heeft behandeld. Waardwonen verklaart de onafhankelijkheid van de klachtencommissie uit de wijze van benoeming en de werkwijze conform het reglement. De Commissie stelt vast dat de klacht van [klager] geen betrekking heeft op de benoeming van de leden van de klachtencommissie of over de naleving van het reglement, maar ziet op de vraag of de klachtencommissie onbevooroordeeld en zonder vooringenomenheid de klacht van [klager] over WSG heeft onderzocht.

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 waarna op basis van die feiten een oordeel wordt gegeven. De Commissie stelt vast dat de klachtencommissie in haar overwegingen aan het begin van het advies de invalshoek kiest dat het om een burenruzie gaat. Met die invalshoek legt de klachtencommissie er op voorhand de nadruk op dat de klacht in de kern niet om gedragingen van de corporatie gaat. De verantwoordelijkheid voor de met de klacht onder de aandacht gebrachte kwestie wordt aldus primair bij de bewoners zelf neergelegd, waarbij de corporatie slechts een beperkte taak heeft.

Waardwonen heeft in het bestuursbesluit het advies van de klachtencommissie overgenomen en daarmee het oordeel dat het in de kern ging om een burenruzie onderschreven. Daarmee richt de aandacht zich primair op de verantwoordelijkheid van de bewoners en slechts in afgeleide zin op de verantwoordelijkheid van de corporatie. In het advies van de klachtencommissie en daarmee ook in het bestuursbesluit van Waardwonen blijft onderbelicht dat die verantwoordelijkheid er ook is. Waardwonen heeft zich feitelijk ook ingespannen om de leefbaarheid in de gemeenschappelijke binnentuin te bevorderen. Uit de stukken blijkt dat WSG met de betrokken bewoners afspraken heeft gemaakt over de situatie in de tuin. Daarmee heeft WSG in de ontstane situatie bewust een actieve rol genomen. [Klager] betwist niet dat het gedrag van medebewoners van invloed is op het woongenot van [klager], maar de klacht ziet op gedragingen van WSG, namelijk het niet of onvoldoende nakomen van de met de bewoners van het wooncomplex, en dus ook met [klager], gemaakte afspraken. Naar het oordeel van de Commissie is dat onvoldoende onderkend.

[Klager] stelt verder dat de klachtencommissie zich tijdens de hoorzitting niet onafhankelijk opstelde door de onwaarheden in de stellingen van de medewerker van WSG voor waarheid aan te nemen en niet door te vragen of die stellingen wel juist waren. [Klager] stelt dat de medewerker van WSG tijdens de zitting aangaf dat er gesprekken waren geweest met bewoners en dat hij zijn mond hield toen [klager] hem vroeg met wie. Het is de Commissie niet gebleken dat de



klachtencommissie hierop heeft doorgevraagd tijdens de zitting en/of in de schriftelijke stukken heeft onderzocht of de gesprekken met bewoners inderdaad hadden plaatsgevonden. Naar het oordeel van de Commissie had dit in de gegeven omstandigheden wel voor de hand gelegen.

De Commissie merkt in dit verband op dat de klacht van [klager] bij de klachtencommissie niet zag op de algemene vraag of WSG zich voldoende had ingespannen om de leefbaarheid in de binnentuin te bevorderen, maar op de concrete vraag of WSG medebewoners voldoende aan de gemaakte afspraken hield en op de vraag of [klager] door WSG voldoende gehoord werd als [klager] erover klaagde dat medebewoners die afspraken niet nakwamen. Die klacht betreft concrete gedragingen van WSG waarvan de Commissie niet is gebleken dat de klachtencommissie die nader heeft onderzocht.

Naar de mening van de Commissie heeft de klachtencommissie onvoldoende onderzocht of de stelling van WSG dat gesprekken met bewoners hadden plaatsgevonden, die door [klager] als onjuist werd bestempeld, wel of niet juist was. Ook heeft de klachtencommissie in de ervaring van [klager] zich onvoldoende kritisch naar de vertegenwoordiger van Waardwonen opgesteld waardoor [klager] is gaan twijfelen aan de onafhankelijke opstelling van de commissie. De Commissie acht dit niet onbegrijpelijk.

Gelet op het bovenstaande begrijpt de Commissie dat [klager] zich inzake de klacht onvoldoende gehoord voelt door de klachtencommissie en Waardwonen.

### *Conclusie*

De Commissie is van oordeel dat de behandeling van de klacht van [klager] om bovengenoemde redenen niet heeft voldaan aan de door de Code vereiste zorgvuldigheid en onbevooroordeelde behandeling. Door als uitgangspunt een burenruzie te kiezen is er onvoldoende gebleken dat feitelijk onderzoek is gedaan naar de stellingen van [klager] dat WSG de gemaakte afspraken niet nakwam. Ook lijkt in de zitting onvoldoende aan waarheidsvinding te zijn gedaan. Dat heeft bijgedragen aan het gevoel van [klager] dat de klachtencommissie en Waardwonen op een te weinig onafhankelijke manier naar de klacht hebben gekeken.

De Commissie voegt hier ten overvloede het volgende aan toe. Waardwonen had oorspronkelijk geen bestuursbesluit genomen naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie omdat het advies luidde de klacht ongegrond te verklaren, en daarnaast geen andere opdracht aan Waardwonen inhield. Waardwonen heeft uit het contact met het secretariaat van de Commissie en met de klachtencommissie over de afronding van de klachtbehandeling terecht de conclusie getrokken dat voortaan in alle gevallen een bestuursbesluit moet worden genomen over een door de klachtencommissie uitgebracht advies. Dat is immers conform het Aedes voorbeeldreglement voor klachtencommissies. De Commissie heeft met instemming kennis genomen van deze aangepaste gedragslijn van Waardwonen.

## **8. Uitspraak**

De klacht dat de Klachtencommissie woningcorporaties Nijmegen zich bij de behandeling van de klacht van [klager] over WOONstichting Gendt niet onafhankelijk heeft opgesteld, is gegrond.



Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder,

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Waardwonen, 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