



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 19 december 2025
Kenmerk 2025-U-17, K-2025-20

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]
Corporatie: Woningvereniging Woonik, gevestigd te Nederweert

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Woonik.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 15 juni 2025 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Woonik.
- [Klager] heeft tussen 15 juni en 3 juli 2025 de klacht onderbouwd met stukken.
- Woonik heeft op 19 augustus 2025 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft op 23 augustus 2025 een reactie gegeven op het standpunt van Woonik.
- Woonik heeft op 28 oktober 2025 een reactie gegeven op de reactie van [klager].
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 28 november 2025.

3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat, samengevat, uit het volgende: Woonik, en met name haar directeur-bestuurder, handelt niet integer als bedoeld in de Governancecode Woningcorporaties met als gevolg dat Woonik [klager] geen veilige, discriminatievrije woonomgeving biedt.

4. De feiten

[Klager] en partner huren sinds 2015 een woning in een woon-zorgcomplex van Woonik. [Klager] en partner ervaren in het wooncomplex sinds enige jaren discriminerende opmerkingen en gedragingen van medebewoners en zij hebben daarvan meldingen gedaan bij Woonik. In 2019 en opnieuw in 2022 hebben [klager] en een medebewoner in gesprekken met het maatschappelijk werk, Woonik en een mediator de afspraak gemaakt het contact met elkaar te vermijden. Die afspraak heeft er niet toe geleid dat de meldingen van [klager] bij Woonik over discriminerende gedragingen van de medebewoner zijn gestopt.

Op 19 en 21 september 2024 hebben [klager] en partner ieder een klacht ingediend bij de regionale geschillencommissie Noord en Midden Limburg (hierna: de geschillencommissie). De geschillencommissie adviseert in haar advies van 4 december 2024 de klacht ongegrond te verklaren. De geschillencommissie adviseert Woonik en [klager] tevens om uitvoering geven aan de afspraken die zij tijdens de hoorzitting hebben gemaakt. De bestuurder van Woonik heeft op 11 december 2024 bij besluit over het advies van de geschillencommissie de gemaakte afspraken bevestigd.



5. Het standpunt van [klager]

[Klager] stelt dat de directeur-bestuurder van Woonik niet integer is en niet conform de Governancecode Woningcorporaties handelt omdat Woonik weigert te voldoen aan haar verplichting om [klager] een discriminatievrije woonomgeving te bieden. Volgens [klager] beschouwt Woonik de kwestie ten onrechte als een burengeschil, terwijl het gaat om discriminatie.

[Klager] en partner ondervinden al jarenlang discriminerend gedrag van medebewoners van het wooncomplex. Het homofobe gedrag uit zich in woorden en gedragingen van medebewoners en hun familieleden jegens [klager] en partner. De medebewoner houdt zich niet aan de afspraken uit 2019 en 2022 dat zij geen contact zullen hebben. [Klager] heeft veelvuldig melding van discriminatie gedaan bij Woonik, maar volgens [klager] weigert Woonik die meldingen te onderzoeken. Zo weigerde Woonik onderzoek te doen naar een handtekeninglijst die medebewoners van het wooncomplex hadden opgesteld om [klager] en partner uit het wooncomplex te zetten. Daarnaast maakte het verbod van Woonik om een camera op te hangen het [klager] onmogelijk om bewijs te verzamelen.

Nadat eind 2024 tussen [klager] en de medebewoner een incident had plaatsgevonden hebben [klager] en partner op advies van Woonik en de gemeente rond de jaarwisseling meerdere dagen hun huis moeten ontvluchten omdat zij met de dood bedreigd werden door familieleden van de medebewoner en de gemeente en Woonik hun veiligheid niet konden garanderen. De woonomgeving van [klager] bleef onveilig voor hem nadat de rechter in mei 2025 had vastgesteld dat de val van de medebewoner het gevolg was geweest van noodweer van de zijde van [klager] en [klager] niet vervolgd kon worden voor de mishandeling. Woonik heeft volgens [klager] geen gehoor gegeven aan het verzoek van de advocaat van [klager] om de bewoners van het wooncomplex te informeren over de inhoud van de uitspraak om verdere escalatie te voorkomen. De buurtconciërge van Woonik heeft de kant van de discriminerende medebewoners gekozen, onder meer door bij de medebewoner na het incident een bos bloemen te bezorgen, terwijl deze medebewoner de dader van de discriminatie is en [klager] het slachtoffer, aldus [klager].

Nadat met de burgemeester de afspraak was gemaakt dat Woonik aan [klager] binnen drie maanden een andere woning zou toewijzen, stelt [klager] dat Woonik medewerking weigerde toen er woningen beschikbaar kwamen.

6. Het standpunt van Woonik

Woonik stelt zich op het standpunt dat de klacht van [klager] bij de Commissie niet-ontvankelijk is. Indien de Commissie de klacht wel ontvankelijk acht is de klacht volgens Woonik ongegrond.

In de visie van Woonik betreft de klacht van [klager] een langstlepend en uiteindelijk geëscaleerd burencollict, waarin sprake is van wederzijdse verwijten tussen huurders. De klacht ziet niet op enig onderdeel van de Governancecode Woningcorporaties, maar op het algemene handelen van Woonik als verhuurder in een individuele huurkwestie. Bovendien is de klacht van [klager] reeds twee keer behandeld door de geschillencommissie. Die heeft geoordeeld dat Woonik de klachten van [klager] serieus, zorgvuldig en in lijn met haar rol en verantwoordelijkheid als verhuurder heeft afgehandeld. Wegens het ontbreken van een relevant verband tussen de klacht van [klager] en de Governancecode woningcorporaties verzoekt Woonik de Commissie om de klacht niet-ontvankelijk te verklaren.

Indien de Commissie de klacht inhoudelijk behandelt, stelt Woonik dat beide partijen elkaar over en weer beschuldigen van treiterijen, beledigingen, discriminatie en overlast. Woonik heeft vanaf het begin actief getracht in dit voortdurende burencollict te bemiddelen, onder meer door inschakeling van buurtbemiddeling in 2019, gesprekken met beide partijen, begeleid door externe partij Recht Direct, inzet van een wijkagent en het aanbieden van herhuisvesting aan één of beide partijen. Op 30 september 2022 zijn in het gesprek tussen partijen duidelijke gedragsafspraken



gemaakt, met de waarschuwing dat herhaalde overtreding zou kunnen leiden tot verdere maatregelen, waaronder beëindiging van de huurovereenkomst. Er bleven echter klachten komen. Woonik stelt dat haar inzet in 2024 door de geschillencommissie als adequaat is beoordeeld.

Het verwijt dat Woonik zich partijdig of passief heeft opgesteld is onjuist en mist feitelijke grondslag want Woonik heeft zich gedurende het gehele traject neutraal, professioneel en oplossingsgericht opgesteld en heeft met beide partijen contact onderhouden, aldus Woonik.

Er is volgens Woonik geen sprake van schending van de Governancecode en [klager] onderbouwt dat ook niet. Woonik heeft haar rol als verhuurder naar behoren en zorgvuldig ingevuld, onder meer door met [klager] de mogelijkheden van herhuisvesting te verkennen. De bestuurder van Woonik heeft in dit conflict alsmede in het kader van de ontwikkelingen van december 2024 meer gedaan dan redelijkerwijs verlangd kan worden om voor [klager] en partner een goede oplossing te vinden. De klacht is naar de mening van Woonik ongegrond nu Woonik op geen enkel moment heeft gehandeld in strijd met de wet, de Governancecode of haar maatschappelijke verantwoordelijkheid als woningcorporatie.

De voorzitter van de raad van commissarissen (hierna: RvC) van Woonik laat in een brief de Commissie weten volledig achter haar bestuurder te staan inzake de klacht van [klager] en het verweer van Woonik te onderschrijven. De RvC is door de bestuurder van Woonik steeds zorgvuldig geïnformeerd over zowel de aard van het conflict als over het door hem gevoerde beleid en handelen in deze kwestie. Op basis van eigen waarnemingen en de verstrekte informatie is de RvC tot de conclusie gekomen dat de bestuurder integer, transparant en in lijn met de beginselen van goed bestuur heeft gehandeld.

7. Beoordeling door de Commissie

Ontvankelijkheid

Op grond van het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement) heeft de Commissie onder meer de taak zich uit te spreken over een verzoek van een belanghebbende om een uitspraak van de Commissie over het handelen of nalaten van een woningcorporatie in strijd met de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code). Omdat de principes en bepalingen van de Code van toepassing zijn op al het handelen van woningcorporaties en doorwerken in de hele organisatie kan het aan de Commissie ter beoordeling voorgelegde handelen van een woningcorporatie betrekking hebben op het handelen van die woningcorporatie in een individuele huurkwestie indien de klager stelt dat dat handelen in strijd is met de Code. Dat Woonik de onderliggende kwestie beoordeelt als een geëscaleerd burencflict neemt niet weg dat de Commissie het handelen van Woonik in die kwestie aan de Code kan toetsen.

In het Reglement staan verder regels met betrekking tot de klachten die de Commissie mag behandelen. Bij klachten die de Commissie niet inhoudelijk mag behandelen wordt gesproken over niet-ontvankelijke klachten. Het Reglement benoemt een aantal gevallen waarin een klacht bij de Commissie niet-ontvankelijk is, maar geen van die gevallen is van toepassing op de klacht van [klager] over Woonik. Gelet op het bovenstaande beoordeelt de Commissie de klacht van [klager] over Woonik als ontvankelijk.

Toetsingskader

De Commissie toetst het handelen van woningcorporaties aan alle principes van de Code. Voor de klacht van [klager] over Woonik is met name principe 1 van belang. Principe 1 geeft richtlijnen voor goed gedrag in en goed bestuur van woningcorporaties 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. Het bestuur is hiervoor eindverantwoordelijk.

De beslissing in het kort

De Commissie is van oordeel dat de klacht dat Woonik met de door [klager] aangedragen gedragingen in strijd met de Code heeft gehandeld ongegrond is. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.

Overwegingen

De Commissie stelt het volgende voorop. De klacht houdt samengevat in dat Woonik en haar directeur-bestuurder niet integer handelen als bedoeld in de Code en dat [klager] als gevolg daarvan een onprettige en onveilige woonomgeving ervaart. Daarover gaat de beoordeling door de Commissie.

Handelen volgens waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht van woningcorporaties betekent volgens de Commissie onder meer dat een corporatie meldingen en klachten van haar huurders over een onprettige en onveilige woonomgeving als gevolg van gedragingen van medebewoners serieus neemt, die meldingen onderzoekt en zich binnen haar mogelijkheden inspant om te zorgen voor herstel van een veilige woonomgeving voor al haar huurders.

De Commissie onderkent dat de woningcorporatie 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.¹ De corporatie dient daarbij rekening te houden met de individuele situatie van de betrokken klagers.

De Commissie stelt vast dat Woonik de meldingen van [klager] over overlast van medebewoners in de vorm van discriminatie, heeft opgepakt door het inschakelen van het maatschappelijk werk, de wijkagent en buurtbemiddeling en het organiseren van gesprekken waarbij afspraken zijn gemaakt tussen de betrokken personen onder leiding van een mediator. Met deze handelingen heeft Woonik naar de mening van de Commissie zich binnen haar mogelijkheden ingespannen om een prettige en veilige woonomgeving voor alle huurders te herstellen.

De Commissie stelt tevens vast dat Woonik begrip heeft getoond voor de situatie van [klager] en daarnaast in het bestuursbesluit op het advies van de geschillenscommissie twee afspraken met [klager] heeft bevestigd die tijdens de zitting waren overeengekomen. Anders dan [klager] stelt, is de Commissie uit de stukken gebleken dat Woonik deze twee afspraken is nagekomen. Zoals toegezegd heeft Woonik een onafhankelijke maatschappelijke organisatie verzocht om de algemene situatie rond wonen, leven en veiligheid in het wooncomplex in kaart te brengen. Daarnaast heeft Woonik toegezegd passende woningen aan [klager] aan te bieden die voldoen aan de gezamenlijk opgestelde vereisten, het vrijkomende woningaanbod van de corporatie te monitoren en een bijdrage te leveren aan verhuiskosten. Woonik heeft [klager] ook daadwerkelijk een andere woning aangeboden, die door [klager] is geweigerd. De Commissie acht het niet

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



onredelijk dat Woonik bij het zoeken naar een andere woning van [klager] een redelijke en meewerkende houding verwacht.

De Commissie is voorts van mening dat Woonik met deze afspraken aandacht schenkt aan de bredere context van de voor [klager] onprettige en onveilige woonomgeving en daarmee het conflict niet louter beschouwt als een burencflict dat de betrokkenen in beginsel zelf dienen op te lossen. Die aandacht voor een veilige woonomgeving voor al haar huurders past bij het voorschrift van principe 1 uit de Code.

Anders dan [klager] naar voren brengt is de Commissie uit de stukken gebleken dat de bestuurder van Woonik zich persoonlijk heeft ingespannen voor [klager], ook in direct contact met [klager] is getreden en zich daarbij redelijk en meevoelend heeft opgesteld en heeft meegedacht over oplossingen voor de situatie van [klager].

Conclusie

Alles overziend concludeert de Commissie dat de klacht dat Woonik en haar directeur-bestuurder ten aanzien van de klachten van [klager] in strijd met de Code hebben gehandeld, ongegrond is.

8. Uitspraak

De klacht dat Woonik, en met name haar directeur-bestuurder, niet integer handelt als bedoeld in de Governancecode Woningcorporaties met als gevolg dat Woonik [klager] geen veilige, discriminatievrije woonomgeving biedt, is ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Woningvereniging Woonik, 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