



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 16 juli 2026
Kenmerk 2026-U-06, K-2026-13

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]
Corporatie: Stichting Woonstad Rotterdam, gevestigd te Rotterdam

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Woonstad Rotterdam.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 16 maart 2026 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Woonstad Rotterdam.
- Woonstad Rotterdam heeft op 16 april 2026 haar standpunt over de klacht aan de Commissie kenbaar gemaakt.
- [Klager] heeft op 24 april 2026 gereageerd op het standpunt van Woonstad Rotterdam.
- Woonstad Rotterdam heeft op 11 mei 2026 laten weten niet te zullen reageren op de reactie van [klager].
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 3 juli 2026.

3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat, samengevat, uit de volgende punten:

1. Klachtpunt over de klachtbehandeling: Woonstad Rotterdam heeft de formele klacht die [klager] indiende over de wijze waarop Woonstad Rotterdam [klager] heeft bejegend ten aanzien van een onderhoudskwestie, niet navolgbaar afgehandeld.
2. Klachtpunt over de aanpak van het onderhoud: Woonstad Rotterdam heeft structureel de Governancecode Woningcorporaties niet nageleefd door onderhoudskwesties met betrekking tot de woning van [klager] niet voortvarend op te lossen.

4. De feiten

[Klager] is eigenaar van een appartement onder een maatschappelijk verantwoord eigendom-constructie (MVE) met Woonstad Rotterdam. [Klager] en Woonstad Rotterdam hebben in 2005 een *Overeenkomst inzake onderhoudsgarantie MVE-woning* gesloten met onder meer de volgende inhoud: Woonstad Rotterdam draagt zorg voor planmatig onderhoud en de opstalverzekering van de woning van [klager], tegen betaling door [klager] van een maandelijks bedrag. De woning naast het appartement van [klager] is eigendom van Woonstad Rotterdam en wordt door de corporatie verhuurd.



In 2023 zijn in opdracht van Woonstad Rotterdam werkzaamheden uitgevoerd in de naastgelegen woning. Nadat de werkzaamheden waren afgerond en nieuwe huurders in de woning waren getrokken heeft [klager] bij Woonstad Rotterdam melding gemaakt van geluidsoverlast afkomstig uit de naastgelegen woning en scheurvorming in een muur in de woning van [klager], en daarbij aangegeven dat deze situatie gevolgen had voor de leef- en gezondheidssituatie van [klager]. [Klager] en Woonstad Rotterdam hebben in 2024 en 2025 schriftelijk en telefonisch veel contact gehad over deze kwesties. Er is overleg geweest met de aannemer van Woonstad Rotterdam en een bureau dat geluidsmetingen doet. Medio 2026 is nog geen oplossing gerealiseerd.

[Klager] heeft op 18 juli 2024 via het online klachtenformulier een klacht ingediend bij Woonstad Rotterdam en daarbij aangekruist dat de klacht gaat over het onderwerp *“we hebben je niet netjes behandeld”*. [Klager] heeft een ontvangstbevestiging van de klacht ontvangen en daarna nog twee herinneringen gestuurd aan Woonstad Rotterdam met het verzoek de status van de klacht aan te geven.

5. Het standpunt van [klager]

Ten aanzien van het eerste klachtpunt, over de klachtbehandeling, stelt [klager] dat Woonstad Rotterdam de formele klacht die [klager] op 18 juli 2024 had ingediend niet navolgbaar inhoudelijk heeft afgehandeld via de klachtenroute, ondanks dat [klager] twee herinneringen heeft verstuurd. [Klager] heeft na de ontvangstbevestiging helemaal niets gehoord van Woonstad Rotterdam op de ingediende klacht.

Ten aanzien van het tweede klachtpunt, over de aanpak van het onderhoud, stelt [klager] dat Woonstad Rotterdam de afspraken over het herstellen van de onderhoudsgebreken niet nakomt. Daarnaast stelt [klager] dat de communicatie met medewerkers van Woonstad Rotterdam moeizaam verloopt omdat Woonstad Rotterdam de afspraken over de wijze van communicatie niet nakomt. [Klager] stelt als voorwaarde voor contact dat er door de corporatie professioneel, met respect en navolgbaar wordt gewerkt. De aanpak dient eerst schriftelijk per e-mail te worden afgestemd met een medewerker die van het volledige dossier op de hoogte is. Daarna kan een eventuele afspraak over bezoek aan de woning gemaakt worden. [Klager] heeft geen vertrouwen meer in het vermogen van Woonstad Rotterdam om de problemen op te lossen.

Volgens [klager] schiet Woonstad Rotterdam structureel tekort in corrigerend vermogen bij een langdurige aantasting van de woonfunctie en de gezondheid van een bewoner, en worden daarbij signalen intern onvoldoende doorgegeven en vindt erkenning of bijsturing pas (of onvoldoende) plaats onder externe druk. Dit gaat samen met kwetsbaarheden in informatiepositie, dossiernavolgbaarheid en sturing op het proces in plaats van op resultaat, aldus [klager]. Hiermee handelt Woonstad Rotterdam volgens [klager] in strijd met meerdere principes uit de Governancecode Woningcorporaties.

[Klager] stelt in reactie op het standpunt van Woonstad Rotterdam op de klacht, dat deze reactie voorbij gaat aan de governance-aspecten die [klager] juist aan de kaak wil stellen en dat de reactie voorts getuigt van een gebrek aan inleveringsvermogen in de situatie van [klager].

6. Het standpunt van Woonstad Rotterdam

Woonstad Rotterdam gaat in haar reactie in op het tweede klachtpunt, over de aanpak van het onderhoud. Omdat [klager] stelt dat zich in de woning technische gebreken voordoen die het gevolg zouden zijn van werkzaamheden die door of namens Woonstad Rotterdam zijn uitgevoerd in de naastgelegen woning, wil Woonstad Rotterdam dit uiteraard zorgvuldig onderzoeken, ook met het oog op eventuele aansprakelijkheid. Voor een dergelijk onderzoek is het noodzakelijk dat Woonstad Rotterdam toegang krijgt tot de woning van [klager], om eventuele gebreken ter plaatse



te kunnen vaststellen en te beoordelen of er sprake is van een verband met de door hen verrichte werkzaamheden. Woonstad Rotterdam heeft [klager] herhaaldelijk verzocht om medewerking voor toegang tot de woning, maar [klager] stelt daaraan voorwaarden die Woonstad Rotterdam buitenproportioneel vindt. Woonstad Rotterdam ziet bij [klager] geen bereidheid tot medewerking en evenmin aanknopingspunten om tot een werkbare oplossing te komen. Woonstad Rotterdam stelt dat zij de kwestie serieus neemt en zich heeft ingespannen om tot een inhoudelijke oplossing te komen en dat zij daartoe nog steeds bereid is, maar alleen op redelijke voorwaarden.

Woonstad Rotterdam heeft naar aanleiding van de klacht van [klager] bij de Commissie enkele verbeteringen doorgevoerd. De dossiervorming en monitoring van klachten van klanten met een MVE-EGW-woning zal bij de ontwikkeling van het nieuwe primaire systeem verbeterd worden. Verder is de klachtenpagina op de website van Woonstad Rotterdam beter vindbaar gemaakt en is deze pagina uitgebreid met informatie over de Commissie Governancecode Woningcorporaties.

7. Beoordeling door de Commissie

Toetsingskader ontvankelijkheid

In het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement) staan onder andere 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. Indien de corporatie en de klager onderling tijdens de interne klachtenprocedure bij de corporatie niet tot een oplossing komen, heeft de klager daarna de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachten- of geschillencommissie zoals bedoeld in artikel 14 lid 1 onder f van het Reglement. De route via de klachten- of geschillencommissie hoeft niet gevolgd te worden indien dat redelijkerwijs niet van de indiener van de klacht kan worden gevergd, bijvoorbeeld omdat de klager niet bij de klachten- of geschillencommissie terecht kan. Voor toegang tot de Commissie is ook in dat geval vereist dat de interne klachtenprocedure bij de corporatie volledig is afgerond met een beslissing van de corporatie op de klacht. Indien de klachtenprocedure bij de corporatie nog niet of nog niet ten einde is gevolgd, oordeelt de Commissie de klacht als niet-ontvankelijk.

De beslissing in het kort

De Commissie is van oordeel dat de klacht van [klager] over Woonstad Rotterdam niet-ontvankelijk is. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.

Overwegingen

De Commissie stelt vast dat Woonstad Rotterdam geen beslissing heeft genomen over de klacht die [klager] op 18 juli 2024 bij Woonstad Rotterdam heeft ingediend. Woonstad Rotterdam maakt op haar website onderscheid tussen reparatieverzoeken en klachten. [Klager] heeft een klacht ingediend via het online klachtenformulier en daarbij als onderwerp aangekruist "wij hebben je niet netjes behandeld". Daaruit blijkt dat het niet om een reparatieverzoek gaat, maar om een klacht over de bejegening door Woonstad Rotterdam bij een onderhoudskwestie aan de woning van [klager]. Het is de Commissie uit de stukken gebleken dat na het indienen van de klacht medewerkers van Woonstad Rotterdam contact hebben opgenomen met [klager] om de reparatieverzoeken te bespreken. De Commissie heeft echter niet kunnen vaststellen dat Woonstad Rotterdam de klacht als klacht heeft afgehandeld, volgens de interne klachtenprocedure. De Commissie is van oordeel dat van Woonstad Rotterdam verwacht had mogen worden, gezien de zorgvuldige klachtbehandeling die bepaling 2.6 van de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code) voorschrijft, dat een klacht die bij haar wordt ingediend ook als klacht wordt afgehandeld.



Woonstad Rotterdam dient daarom alsnog een beslissing te nemen over de klacht die [klager] op 18 juli 2024 heeft ingediend.

De Commissie gaat er daarbij van uit dat Woonstad Rotterdam bevoegd is een beslissing over die klacht te nemen. Woonstad Rotterdam heeft immers in reactie op de klacht van [klager] bij de Commissie een verbetering aangekondigd in de wijze waarop Woonstad Rotterdam de dossiervorming heeft ingericht van klanten met een MVE-EGW-woning en de wijze waarop Woonstad Rotterdam op basis daarvan klachten monitort. De Commissie leidt hieruit af dat ook klanten met een MVE-woning, die immers een contractuele relatie met de woningcorporatie hebben, bij Woonstad Rotterdam terecht kunnen met een klacht over de bejegening en dat die klacht volgens de interne klachtenprocedure zal worden afgehandeld.

De Commissie onderschrijft het standpunt van [klager] dat [klager] als eigenaar van een MVE-woning, waaraan een contractuele relatie met de woningcorporatie is gekoppeld, ook terecht zou moeten kunnen bij de regionale Geschillenadviescommissie. Het reglement van de geschillenadviescommissie beperkt de definitie van een klager die koper is tot bepaalde klachten: *“de consument koper van een door een aangesloten corporatie verkochte woning kan een klacht indienen over handelen en nalaten van de corporatie tijdens de aankoop- en/of de terugkoop-procedure”*.¹ Deze definitie sluit klachten van kopers uit die betrekking hebben op een ander onderwerp en die voortvloeien uit de voortgezette relatie tot de woningcorporatie, zoals het geval is bij de klacht van [klager]. Deze belanghebbenden kunnen met klachten over bijvoorbeeld (bejegening bij) onderhoudskwesties wel terecht bij de woningcorporatie, maar niet bij de Geschillenadviescommissie. De Commissie is van oordeel dat een adequate klachtbehandeling als bedoeld in bepaling 2.6 van de Code meebrengt dat de klachtenprocedure bij de geschillenadviescommissie ook toegankelijk is voor belanghebbenden zoals [klager], consument kopers van een corporatiewoning met een contractuele verhouding tot de woningcorporatie, indien hun klacht betrekking heeft op ander handelen of nalaten van de woningcorporatie dan tijdens de aankoop- en/of de terugkoopprocedure.

Deze belanghebbenden kunnen, nadat de interne klachtenprocedure bij de corporatie is doorlopen en die procedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, wel een klacht indienen bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties. De Commissie merkt op dat [klager] er terecht op heeft gewezen dat Woonstad Rotterdam ten tijde van het indienen van de klacht bij de Commissie niet voldeed aan bepaling 2.8 van de Code. Bepaling 2.8 geeft aan dat corporaties bij hun huurders en andere belanghebbenden bekend maken dat zij klachten kunnen indienen bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties over de manier waarop een woningcorporatie de Code heeft nageleefd. Woonstad Rotterdam heeft, naar aanleiding van de klacht van [klager] bij de Commissie, informatie aan haar website toegevoegd over het indienen van een klacht bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties. Daarmee voldoet Woonstad Rotterdam nu wel aan bepaling 2.8 van de Code.

Conclusie

Omdat Woonstad Rotterdam geen beslissing op genoemde klacht heeft genomen kan de Commissie de klacht van [klager] niet inhoudelijk behandelen en is de klacht bij de Commissie niet-ontvankelijk.

8. Uitspraak

De klacht van [klager] over Woonstad Rotterdam is niet-ontvankelijk.

¹ Reglement Geschillenadviescommissie, versie 11.11.2024, artikel 1 Begrippen onder Klager.



Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Woonstad Rotterdam, 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