



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 16 juli 2026
Kenmerk 2026-U-07, K-2025-43

1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]
Corporatie: Stichting Woonveste, gevestigd te Drunen

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Woonveste.

2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 28 oktober 2025 contact gezocht met de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) en op 29 april 2026 een klacht ingediend bij de Commissie over Woonveste.
- Woonveste heeft op 29 mei 2026 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft op 1 juni 2026 gereageerd op het standpunt van Woonveste.
- Woonveste heeft op 4 juni 2026 een reactie gegeven op de reactie van [klager].
- [Klager] heeft op 5 juni 2026 nog een laatste reactie gegeven.
- 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 aanpak van onderhoudsgebreken: [Klager] wordt door Woonveste niet serieus genomen bij de aanpak van onderhoudsgebreken.
2. Klachtpunt over de klachtbehandeling: De Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties heeft de klacht die [klager] indiende op een onzorgvuldige wijze behandeld door zich niet te houden aan de termijnen voor het doorgeven van stukken en het uitbrengen van het advies, en heeft tevens de klacht op een niet onafhankelijke wijze behandeld door bij de hoorzitting geen hoor en wederhoor toe te passen.

4. De feiten

[Klager] huurt sinds 2020 een 55+woning van Woonveste. [Klager] heeft veelvuldig, direct na de aanvang van de huur, na de renovatie die plaatsvond in 2022 en ook daarna nog, bij Woonveste meldingen gedaan van onderhoudsgebreken aan de woning, onder meer aan de badkamer. [Klager] en Woonveste hebben sinds 2022 regelmatig contact gehad over de gebreken en de aanpak daarvan. Daarbij waren onder meer de vorige en de huidige directeur-bestuurder van Woonveste betrokken. De regionale klachtenadviescommissie concludeerde op 3 januari 2023 dat



Woonveste niet klachtwaardig had gehandeld. De Huurcommissie heeft de badkamer in 2024 onderzocht en geen gebreken zoals omschreven in het gebrekenboek aangetroffen, waarna de voorzitter van de Huurcommissie op 15 april 2024 het verzoek om huurprijsverlaging wegens gebreken als onredelijk heeft beoordeeld.

[Klager] heeft op 3 oktober 2025 een klacht over de aanpak van woninggebreken door Woonveste ingediend bij de Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties (hierna: de klachtencommissie). De klachtencommissie heeft een hoorzitting gehouden op 3 februari 2026. De klachtencommissie heeft advies uitgebracht op 7 april 2026 en daarbij de vijf klachtonderdelen niet-ontvankelijk en/of ongegrond verklaard. De bestuurder van Woonveste heeft op 21 april 2026 het besluit genomen om het advies van de klachtencommissie volledig over te nemen.

5. Het standpunt van [klager]

Ten aanzien van het klachtpunt over de aanpak van onderhoudsgebreken stelt [klager] dat Woonveste noodzakelijke reparaties in de woning niet of nauwelijks uitvoert en dat Woonveste [klager] intimideert, negeert, discrimineert en niet serieus neemt. Daarnaast krijgt [klager] van Woonveste onjuiste informatie of geen antwoord op per telefoon of per e-mail gestelde vragen.

[Klager] stelt dat Woonveste iedere vrijkomende woning opknapt door de keuken en de badkamer te vernieuwen en de muren te stucen, maar toen [klager] de woning betrok is dat allemaal niet gebeurd, [klager] heeft om herstelwerkzaamheden moeten zeuren. Bij de renovatiewerkzaamheden in 2022 is volgens [klager] van alles mis gegaan en kwam [klager], anders dan andere huurders, niet in aanmerking voor vergoeding van de veroorzaakte schade. De vele gebreken aan de huurwoning zorgen bij [klager] voor slaapproblemen, hoge bloeddruk en uitslag door stress.

Naar de mening van [klager] is de badkamer in de woning oud en vies en zit er schimmel. Woonveste komt de afspraken niet na die zijn gemaakt bij het huisbezoek van de interim manager onderhoud en de directeur van Woonveste op 3 oktober 2024. [Klager] heeft Woonveste meermalen verzocht de badkamer te vernieuwen. [Klager] krijgt geen antwoord op de vraag hoe oud het sanitair is en Woonveste heeft [klager] in 2024 en 2025 verboden om nog contact op te nemen met Woonveste over de badkamer. Ook een toezegging met betrekking tot de keuken is door Woonveste niet nagekomen. Tijdens het bezoek van de directeur en de interim manager onderhoud is schimmel ontdekt in de keuken. Een adviesbureau heeft dit een paar dagen later onderzocht en kwam tot de onjuiste conclusie dat er geen schimmel aanwezig was. Toen [klager] het bureau hierop wilde aanspreken bleek het onvindbaar en weigerde Woonveste contactgegevens te delen.

Ten aanzien van het klachtpunt over de klachtbehandeling door de klachtencommissie, stelt [klager] dat [klager] de toon tijdens de hoorzitting op 3 februari 2026 heeft ervaren als aanvallend en intimiderend. [Klager] kreeg het standpunt van Woonveste (met omvangrijke bijlagen) slechts een dag van tevoren ter inzage waardoor [klager] het gesprek niet goed kon voorbereiden. De klachtencommissie had aangegeven dat [klager] niet verder dan een jaar terug mocht gaan, maar Woonveste behandelde in haar standpunt wel de hele periode vanaf de aanvang van de huur en werd daarvoor niet op de vingers getikt. Omdat alle stellingen van [klager] als onwaar van tafel werden geveegd en de klachtencommissie alle stellingen van Woonveste voor waar aannam zonder dat [klager] de gelegenheid kreeg voor een weerwoord, is [klager] voortijdig bij de hoorzitting vertrokken, het liegen en bedriegen was naar het idee van [klager] een vooropgesteld plan.

[Klager] stelt dat Woonveste met de beschreven gedragingen in strijd heeft gehandeld met de principes 1 en 2 van de Governancecode Woningcorporaties. [Klager] heeft veel moeite moeten doen om zich tot de Commissie te wenden omdat de website van Woonveste geen informatie geeft over het indienen van een klacht bij de Commissie Governancecode.



6. Het standpunt van Woonveste

Ten aanzien van het klachtpunt over de aanpak van onderhoudsgebreken wijst Woonveste er in haar reactie op de klacht van [klager] op dat de belangrijkste onderdelen van de klacht reeds meermalen inhoudelijk zijn beoordeeld door onafhankelijke instanties en deskundigen. Daarbij is volgens Woonveste consequent vastgesteld dat Woonveste heeft gehandeld conform het geldende beleid en op basis van objectieve technische uitgangspunten. Tevens blijkt uit het dossier dat Woonveste [klager] gedurende een langere periode zorgvuldig heeft geïnformeerd, herhaaldelijk toelichting heeft gegeven en meerdere oplossingsrichtingen heeft aangeboden, aldus Woonveste.

De stelling van [klager] dat alle woningen in de straat bij iedere nieuwe verhuring een nieuwe keuken en badkamer krijgen is volgens Woonveste niet juist omdat Woonveste bij een nieuwe verhuring beoordeelt of vervanging nodig is. Voor badkamers hanteert Woonveste een levensduur van dertig jaar. Omdat de badkamer van [klager] twintig jaar oud is en in goede technische staat verkeert komt deze volgens Woonveste niet in aanmerking voor vervanging. Woonveste heeft [klager] dit meerdere keren uitgelegd en tevens verschillende alternatieven voor de vervanging van de badkamer voorgesteld. Woonveste stelt dat zij [klager] meerdere keren antwoord heeft gegeven op de vraag of de keuken voor vervanging in aanmerking komt en geeft aan dat de keuken in 2026 is vervangen. Woonveste stelt dat de afspraken gemaakt tijdens het huisbezoek op 3 oktober 2024 zijn nagekomen en dat Woonveste [klager] op alle vragen een antwoord heeft gegeven. Dit geldt eveneens voor de vragen naar aanleiding van het groot onderhoud in 2022.

Woonveste herkent zich niet in de stelling van [klager] dat [klager] door Woonveste gediscrimineerd wordt. Woonveste heeft [klager] herhaaldelijk uitleg gegeven, zowel schriftelijk als tijdens huisbezoeken door de voormalige directeur-bestuurder in 2022 en de huidige directeur-bestuurder in 2024. Deze mate van persoonlijke aandacht is uitzonderlijk, aldus Woonveste. Woonveste heeft aangegeven dat zij meldingen over de badkamer niet langer zal beantwoorden omdat dezelfde vragen blijven terugkomen. Nieuwe meldingen en reparatieverzoeken worden uiteraard wel behandeld.

Ten aanzien van het klachtpunt over de klachtbehandeling stelt Woonveste dat [klager] in de klacht de reputatie van de onafhankelijke regionale klachtencommissie in twijfel trekt. Woonveste acht dit een zware beschuldiging richting de leden van de klachtencommissie die met zeer veel zorg en onafhankelijk hun werk doen. Woonveste benadrukt dat zij het beeld dat [klager] schetst van de klachtencommissie op geen enkele manier herkent.

7. Beoordeling door de Commissie

Toetsingskader

De Commissie toetst gedragingen van woningcorporaties aan de gehele Governancecode woningcorporaties (hierna: de Code). Voor de klacht van [klager] over Woonveste is met name principe 4 van belang. Principe 4 bepaalt dat de woningcorporatie in dialoog gaat met belanghebbende partijen. Bepaling 4.1 van de Code schrijft voor dat de corporatie rekening houdt met de belangen van haar belanghebbenden en in het bijzonder met de wensen en behoeften van haar huidige en toekomstige huurders en bewoners. Bepaling 4.1 schrijft voorts voor dat de corporatie in de dagelijkse omgang met haar huurders handelt vanuit haar maatschappelijke opdracht en hierin een respectvolle dialoog voert. Daarnaast is bepaling 2.6 van de Code van belang, die voorschrijft dat de corporatie zorgt voor een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden.



De beslissing in het kort

De Commissie is van oordeel dat het klachtpunt over de aanpak van onderhoudsgebreken ongegrond is. De Commissie is van oordeel dat het klachtpunt over de klachtbehandeling gegrond is, omdat de stukken voor de hoorzitting door de klachtencommissie te laat zijn verstrekt en omdat het uitbrengen van het advies te lang heeft geduurd. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.

Overwegingen

Klachtpunt over de aanpak van onderhoudsgebreken

De Commissie stelt voorop dat [klager] terecht de wens uit dat Woonveste [klager] serieus neemt door afspraken over herstel van onderhoudsgebreken na te komen, [klager] juist te informeren en de vragen van [klager] te beantwoorden. Dit behoort tot de respectvolle dialoog die de corporatie in de dagelijkse omgang met haar huurders voert. Uit de stukken is de Commissie gebleken dat Woonveste doorlopend heeft gereageerd op de vragen van [klager], persoonlijk bij een huisbezoek of per telefoon en schriftelijk per brief en per e-mail. Daarbij hebben niet alleen medewerkers van Woonveste, maar ook de manager wonen en de directeur-bestuurder van Woonveste huisbezoeken gebracht en zich meerdere malen per brief tot [klager] gericht. Bij die gelegenheden hebben de medewerkers van Woonveste steeds de vragen van [klager] beantwoord, herstellingen in gang gezet en alternatieven voorgesteld voor de vernieuwing van de badkamer. Ook heeft Woonveste excuses aangeboden voor zaken die bij de aanvang van de huur niet goed geregeld waren. Dat [klager] de excuses niet kan aanvaarden en het niet eens is met de inhoud van de antwoorden van Woonveste, wil naar de mening van de Commissie nog niet zeggen dat Woonveste [klager] niet serieus heeft genomen en geen constructieve dialoog met [klager] heeft gevoerd. De Commissie concludeert dat dit klachtpunt van [klager] ongegrond is.

Klachtpunt over de klachtbehandeling

De klachtbehandeling door de klachtencommissie was volgens [klager] ten eerste niet zorgvuldig omdat [klager] het verweer van Woonveste met de bijbehorende veertig bijlagen kreeg toegestuurd op 1 februari ten behoeve van de hoorzitting op 3 februari. [Klager] stelt dat [klager] daarmee onvoldoende tijd kreeg de hoorzitting voor te bereiden. De Commissie stelt voorop dat de indiener van een klacht voldoende in de gelegenheid moet worden gesteld om zich voor te bereiden op de hoorzitting, aan de hand van de stukken. De Commissie stelt vast dat het reglement van de klachtencommissie hierin voorziet door een termijn van minimaal tien werkdagen aan te geven tussen de uitnodiging, waarbij in beginsel alle stukken worden gevoegd, en de hoorzitting.¹ [Klager] kreeg twee in plaats van tien dagen de tijd om een omvangrijk verweer door te nemen. Dat de meeste stukken [klager] mogelijk al bekend waren, zoals de klachtencommissie schrijft, maakt daarvoor geen verschil. Naar het oordeel van de Commissie had het op de weg van de klachtencommissie gelegen het verweer van Woonveste, dat gedateerd was op 15 januari, eerder aan [klager] toe te sturen, conform de termijn genoemd in het reglement. De Commissie beoordeelt het handelen van de klachtencommissie waarbij [klager] de stukken van Woonveste twee dagen voor de hoorzitting kreeg toegestuurd, als onzorgvuldig.

¹ Reglement Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties, versie 1 januari 2024, artikel 7, tweede lid: "De klachtencommissie stuurt binnen 3 weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 6 lid 3 en 6 lid 6 is ontvangen aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal tien werkdagen".



De klachtbehandeling door de klachtencommissie was volgens [klager] ten tweede niet zorgvuldig omdat het advies van de klachtencommissie niet is uitgebracht binnen de termijn van drie weken na de hoorzitting die het reglement voorschrijft.² De Commissie stelt vast dat [klager] het advies negen weken na de hoorzitting heeft ontvangen en dat het advies een korte verklaring bevat over de vertraging die correspondeert met de informatie die [klager] verkreeg bij navraag bij de secretaris van de klachtencommissie. Naar de mening van de Commissie getuigt het van zorgvuldigheid in de klachtbehandeling dat de klachtencommissie aan de klager en aan de corporatie tijdig de procedure helder maakt. Daarbij hoort dat de klachtencommissie zelf aan partijen laat weten dat de termijn voor het uitbrengen van het advies niet gehaald wordt en binnen welke termijn het advies dan wel verwacht kan worden. Het moet niet nodig zijn dat partijen daarom vragen, zoals hier wel is gebeurd.

In het kader van een zorgvuldige klachtbehandeling acht de Commissie het verder gewenst dat een klachtencommissie haar advies direct voorziet van een deugdelijke motivering. In dit geval kreeg [klager] na navraag bij de klachtencommissie eerst te horen wat de uitkomst van het advies was en volgde de motivering pas vier weken later. De Commissie beoordeelt het handelen van de klachtencommissie waarbij [klager] zelf navraag moest doen naar de termijn waarop het advies zou worden uitgebracht en waarbij [klager] eerst een ongemotiveerde uitkomst van het advies kreeg, als onzorgvuldig.

Omdat de stukken voor de hoorzitting te laat zijn verstrekt en een gemotiveerd advies te lang op zich liet wachten vindt de Commissie het klachtpunt over de klachtbehandeling gegrond. Voor het overige ziet de Commissie geen grond voor onzorgvuldig of niet onafhankelijk opereren door de klachtencommissie. De Commissie stelt op grond van de stukken vast dat de klachtencommissie van beide partijen schriftelijke stukken heeft ontvangen en beide partijen gelegenheid heeft gegeven hun standpunt tijdens de hoorzitting toe te lichten. Daarbij heeft de klachtencommissie blijkens het advies aandacht besteed aan alle klachtaspecten en wederzijdse standpunten, ongeacht de ontvankelijkheid. Dat betekent naar het oordeel van de Commissie dat de klachtencommissie hoor en wederhoor heeft toegepast. De Commissie acht onvoldoende aangetoond dat de klachtencommissie tijdens de hoorzitting alles wat [klager] zei heeft afgekappt en alles wat Woonveste aanvoerde voor waar heeft aangenomen.

Conclusie

Gelet op het bovenstaande concludeert de Commissie dat het klachtpunt over de aanpak van onderhoudsgebreken, namelijk dat Woonveste [klager] niet serieus neemt bij de aanpak van onderhoudsgebreken, ongegrond is. De Commissie concludeert voorts dat het klachtpunt over de klachtbehandeling gegrond is voor wat betreft de zorgvuldigheid van de klachtbehandeling door de klachtencommissie op twee concrete punten, te weten: het te laat toesturen van de stukken voor de hoorzitting en het zonder bericht overschrijden van de termijn voor het uitbrengen van het advies. Voor het overige is niet gebleken van een gebrek aan onafhankelijkheid of zorgvuldigheid bij de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Aanbeveling

Naar de mening van de Commissie wijst [klager] terecht op het ontbreken van informatie over het indienen van een klacht bij de Commissie op de website van Woonveste. Bepaling 2.8 van de Code schrijft voor dat de corporaties bekend maken bij hun huurders en andere belanghebbenden dat zij klachten kunnen indienen bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties over de manier

² Reglement Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties, versie 1 januari 2024, artikel 9, vijfde lid: "De klachtencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is en aan de klager".



waarop een woningcorporatie de Governancecode Woningcorporaties heeft nageleefd. De Commissie beveelt Woonveste aan haar website op dit punt aan te passen.

8. Uitspraak

1. Het klachtpunt dat [klager] door Woonveste niet serieus wordt genomen bij de aanpak van onderhoudsgebreken is ongegrond.
2. Het klachtpunt dat de Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties de klacht die [klager] indiende op een onzorgvuldige wijze heeft behandeld door zich niet te houden aan de termijnen voor het doorgeven van stukken en het uitbrengen van het advies, is gegrond. Voor het overige is niet gebleken van een gebrek aan onafhankelijkheid of zorgvuldigheid bij de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Woonveste, 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