



JAARVERSLAG 2019

COMMISSIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES

Maart 2020



JAARVERSLAG 2019 VAN DE COMMISSIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES

Maart 2020

Inhoud

1.	Inleiding	2
2.	Werkzaamheden van de Commissie in 2019	2
2.1.	<i>Vergaderingen</i>	2
2.2.	<i>Evaluatiegesprekken</i>	3
2.3.	<i>Evaluatie Governancecode</i>	3
2.4.	<i>Werkbezoek Huurcommissie</i>	3
2.5.	<i>Onderzoek vergelijkbare toetsingscommissies</i>	3
3.	Verzoeken om een uitspraak	4
3.1.	<i>Individuele en algemene toetsingsverzoeken</i>	4
3.2.	<i>Klachten</i>	4
3.2.1.	<i>Algemeen</i>	4
3.2.2.	<i>Ingediende en afgehandelde klachten</i>	5
3.2.3.	<i>De inhoudelijke Commissie-uitspraken</i>	6
3.2.4.	<i>De kennelijk niet-ontvankelijke uitspraken (voorzittersuitspraken)</i>	9
3.2.5.	<i>De niet-ontvankelijke klachten</i>	9
4.	Algemene bevindingen van de Commissie 2019	10
4.1	<i>Visitaties en naleving code</i>	10
4.2	<i>Opvallende zaken</i>	11
5.	Evaluatie van de Governancecode	13
5.1	<i>Governancecode woningcorporaties</i>	13
5.2	<i>Reglement Commissie</i>	13
6.	Samenstelling van de Commissie Governancecode in 2019	14
6.1.	<i>Rooster van aftreden van de Commissieleden</i>	14
6.2.	<i>Overzicht van hoofd- en nevenfuncties van de Commissieleden in 2019</i>	15
	Bijlage: overzicht klachten 2019	16



1. Inleiding

De Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) is ingesteld door Aedes vereniging van woningcorporaties en de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) als een onafhankelijke commissie die uitspraken kan doen over het voldoen door woningcorporaties aan de Governancecode Woningcorporaties. De Commissie brengt jaarlijks een verslag uit over de door haar verrichte werkzaamheden. Dit verslag van de Commissie is openbaar, conform artikel 5 lid 2 van het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement).

2. Werkzaamheden van de Commissie in 2019

De taken van de Commissie zijn de volgende:

- het doen van een uitspraak naar aanleiding van klachten van belanghebbenden over het handelen of nalaten van een woningcorporatie in strijd met de Governancecode Woningcorporaties;
- het doen van een uitspraak naar aanleiding van een individueel toetsingsverzoek; ieder lid van Aedes en elke woningcorporatie die zich door een bestuursbesluit aan de Governancecode heeft verbonden en waarvan tenminste één toezichthouder lid is van de VTW, kan de Commissie verzoeken advies uit te brengen over de vraag hoe een bepaalde (voorgenomen) activiteit van de eigen instelling zich verhoudt tot de Governancecode;
- het doen van een uitspraak naar aanleiding van een toetsingsverzoek van algemene aard; dit betreft toetsingsverzoeken van het bestuur van Aedes en/of het bestuur van de VTW over de vraag hoe een (voorgenomen) activiteit zich in algemene zin verhoudt tot de Governancecode;
- het -gevraagd en ongevraagd- adviseren van het bestuur van Aedes en het bestuur van de VTW over wijzigingen van de Governancecode en het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties.

In 2019 heeft de Commissie de volgende werkzaamheden verricht:

2.1. Vergaderingen

De Commissie vergadert volgens het Reglement minstens vier keer per jaar. De frequentie wordt mede bepaald door het aantal zaken dat aan de Commissie wordt voorgelegd. De Commissie is gedurende het verslagjaar negen keer bijeengekomen en wel op: 30 januari, 18 april, 8 mei, 12 juni, 3 juli, 19 augustus, 25 september, 30 oktober en 27 november. Afstemming van zaken en besluitvorming door de Commissie vinden behalve in de vergaderingen tevens plaats per e-mail om de doorlooptijden van zaken te beperken.



2.2. *Evaluatiegesprekken*

Conform het Reglement voert de Commissie jaarlijks een evaluatiegesprek met het bestuur van Aedes en het bestuur van de VTW over het functioneren van deze organen op zichzelf en in relatie tot elkaar. Dit jaarlijkse gesprek heeft plaatsgevonden in mei 2019. Daarbij is onder meer gesproken over het jaarverslag 2018 van de Commissie, het onderzoek door de Commissie naar niet-ontvankelijkheden en de evaluatie van de Governancecode door Aedes en de VTW.

Conform het Reglement evalueert de Commissie jaarlijks het eigen functioneren. Dit heeft plaatsgevonden in september 2019. Daarbij is onder meer gesproken over het profiel en de verantwoordelijkheden van de Commissie, de uitspraken van de Commissie en de koppeling van oordelen aan de principes uit de code, de vergaderfrequentie, de benoeming en herbenoeming van leden en de rol van de secretaris in de klachtenbehandeling.

2.3. *Evaluatie Governancecode*

De Commissie heeft in 2019 actief geparticipeerd in het proces van de herziening van de Governancecode Woningcorporaties. Zie daarover paragraaf 5.

2.4. *Werkbezoek Huurcommissie*

Een vertegenwoordiging van de Commissie heeft in juli 2019 een kennismakingsgesprek gevoerd met een vertegenwoordiging van de Huurcommissie. Gesproken is over de nieuwe taak van de Huurcommissie om klachten over gedragingen van corporatiemedewerkers te behandelen. Er is van gedachten gewisseld over de Governancecode als toetsingsgrondslag voor de Commissie. Na aanpassing van de code in 2020 zal het overleg worden voortgezet.

2.5. *Onderzoek vergelijkbare toetsingscommissies*

De Commissie heeft in het verslagjaar een onderzoek uitgevoerd naar vergelijkbare commissies die toezien op naleving van een governancecode in een non-profitsector, met name naar de Commissie Integriteit Publieke Omroep, de Governancecommissie Gezondheidszorg, de Klachtencommissie Goed Bestuur MBO en de Governancecommissie Code Goed Onderwijsbestuur VO. De aanleiding voor dit onderzoek was dat de Commissie ondervond dat er bij haar weinig klachten werden ingediend die daadwerkelijk betrekking hadden op de code (de meerderheid van de ingediende verzoeken is niet-ontvankelijk) en om te bezien of zij (in haar jaarverslag) meer duiding zou kunnen geven aan de betekenis van het geringe aantal inhoudelijk behandelde klachten en verzoeken.

Uit het beperkte onderzoek van openbare stukken van genoemde organisaties blijkt de toestroom van ontvankelijke klachten elders niet beduidend groter te zijn dan bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties. In een enkel geval is ook het aantal niet-ontvankelijke klachten vergelijkbaar. Het aantal klachten bij de Commissie wijkt daarmee niet af van het beeld zoals dat naar voren komt uit het beperkte onderzoek. De resultaten van het onderzoek leiden dus ook niet tot nadere actie van de Commissie.



3. Verzoeken om een uitspraak

3.1. Individuele en algemene toetsingsverzoeken

Een aan de Commissie gericht toetsingsverzoek dient schriftelijk of langs elektronische weg aan de Commissie te worden gericht. De Commissie doet binnen redelijke termijn schriftelijk een gemotiveerde uitspraak en doet die toekomen aan de corporatie. De Commissie stuurt een afschrift van de uitspraak op een individueel toetsingsverzoek aan de besturen van Aedes en de VTW.

In het verslagjaar heeft de Commissie geen algemene of individuele toetsingsverzoeken van de besturen van Aedes en de VTW respectievelijk afzonderlijke corporaties ontvangen.

3.2. Klachten

Met het aanvaarden van de Governancecode geven woningcorporaties aan dat zij aanspreekbaar zijn op hun maatschappelijk functioneren en presteren. Volgens de vijf principes van de Governancecode worden daarbij waarden en normen gehanteerd die passen bij hun maatschappelijke opdracht (principe 1), zijn zij aanspreekbaar en leggen zij actief verantwoording af (principe 2), zijn bestuurders en toezichthouders geschikt voor hun taak (principe 3), gaan zij in dialoog met belanghebbende partijen (principe 4) en beheersen zij de risico's die verbonden zijn aan hun activiteiten (principe 5). Met de ingediende klachten willen belanghebbenden de corporaties hierop aanspreken. De Commissie is bevoegd klachten te behandelen over woningcorporaties die lid zijn van Aedes en/of waar toezichthouders werkzaam zijn die lid zijn van de VTW.

3.2.1. Algemeen

De Commissie toetst op verzoek van belanghebbenden het handelen of nalaten van woningcorporaties aan de Governancecode en doet uitspraak over de vraag of dit handelen of nalaten in strijd is met de Governancecode. De behandeling van klachten door de Commissie vindt plaats op basis van het Reglement.

Volgens het Reglement moet de Commissie een klacht niet-ontvankelijk verklaren als de klacht betrekking heeft op de inhoudelijke beoordeling van zaken die in behandeling kunnen worden genomen door een klachten- of geschillenadviescommissie, bij deze commissie in behandeling zijn of waarover deze al een uitspraak heeft gedaan. De Commissie is dan ook geen beroepsinstantie die inhoudelijk de onderliggende kwestie opnieuw bekijkt en beoordeelt. Sinds 1 januari 2019 is hiervoor een nieuwe bevoegdheid van de Huurcommissie wettelijk vastgelegd.

Als echter de klachten- of geschillenadviescommissie van de woningcorporatie de klacht niet in behandeling kan nemen, dan kan de klager zich wenden tot de Commissie. De Commissie verklaart daarnaast klachten ook ontvankelijk als deze niet de inhoud betreffen van wat bij de klachten- of geschillenadviescommissie aan de orde was, maar als klachten zien op bijvoorbeeld de samenstelling, benoemingswijze of onafhankelijkheid van de klachten- of geschillenadviescommissie.

Een verzoek om een uitspraak van de Commissie naar aanleiding van een klacht dient te worden gedaan binnen drie jaar na de dag waarop de betrokkene kennis heeft genomen van het handelen of nalaten van de woningcorporatie waarop de kwestie betrekking heeft.

De klacht moet schriftelijk of langs elektronische weg met behulp van het voorgeschreven klachtenformulier worden ingediend. Als dit niet is gebeurd of het klachtenformulier niet volledig



is ingevuld, dan stelt de Commissie de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De Commissie kan aangeven welke ontbrekende gegevens nodig zijn. Het Reglement bepaalt dat het verzoek niet-ontvankelijk moet worden verklaard als het klachtenformulier niet volledig is ingevuld. Dat betekent dat de Commissie de klacht dan niet inhoudelijk kan behandelen.

Wordt de klacht in behandeling genomen, dan stelt de Commissie partijen in de gelegenheid schriftelijk aan de Commissie hun standpunten kenbaar te maken binnen een door de Commissie gestelde termijn. De Commissie kan tevens aan derden aanvullende informatie vragen. De Commissie kan op grond van alleen de schriftelijke stukken uitspraak doen of, alvorens uitspraak te doen, partijen horen.

De Commissie doet schriftelijk een gemotiveerde uitspraak en stuurt deze naar partijen. Zij stuurt tevens een afschrift van de uitspraak aan de besturen van Aedes en de VTW. Het bepalen van de gevolgen van de uitspraak voor de desbetreffende woningcorporatie is aan het bestuur van Aedes en/of het bestuur van de VTW. De uitspraken van de Commissie van de laatste vijf jaar worden op de website van de Commissie gepubliceerd. Hierbij worden alle namen van natuurlijke personen geanonimiseerd. De namen van woningcorporaties als rechtspersoon worden wel vermeld.

3.2.2. Ingediende en afgehandelde klachten

Aantal klachten

De Commissie werd in het verslagjaar 2019 23 keer door belanghebbenden benaderd met klachten over corporaties. Evenals in voorgaande jaren werden de klachten ingediend door huurders en ex-huurders van woningcorporaties. Eén klacht werd ingediend door een huurdersorganisatie.

Aantal klachten ingediend in de jaren 2015-2019:

Jaar	Ingediende klachten
2019	23
2018	40
2017	22
2016	32
2015	39

Het aantal ingediende klachten is beduidend gedaald ten opzichte van vorig jaar. In 2018 was juist sprake van een stijging ten opzichte van de twee jaren daarvoor. De oorzaak van de daling van het aantal klachten is niet duidelijk.

De Commissie heeft in 2019 25 klachten behandeld en afgedaan, waaronder twee klachten die waren ingediend in 2018. Zes klachten zijn behandeld door de Commissie met toepassing van hoor en wederhoor. In het verslagjaar heeft de Commissie drie hoorzittingen gehouden, waarbij in twee gevallen de klachten bij gelegenheid van de hoorzitting werden ingetrokken. De Commissie heeft vier uitspraken met een inhoudelijke beoordeling gedaan. Bij één van deze uitspraken heeft de Commissie een aanbeveling gedaan aan de corporatie.

De Commissie ontvangt veel klachten waarbij al direct duidelijk is dat de Commissie niet bevoegd is deze te behandelen en de klager naar een andere instantie moet worden verwezen of dat eerst een procedure bij de klachten- of geschillencommissie van de corporatie moet worden doorlopen. Deze klachten zijn 'kennelijk niet-ontvankelijk'. De Commissie heeft in de loop van het verslagjaar besloten dergelijke kennelijk niet-ontvankelijke verzoeken af te handelen bij een zogenoemde voorzittersuitspraak. Klagers ontvangen dan een snelle en formele reactie van de Commissie op hun klacht. De Commissie heeft in 2019 zes keer bij



voorzittersuitspraak geoordeeld dat sprake was van een kennelijk niet-ontvankelijke klacht. Vóór de introductie van de voorzittersuitspraak werden elf klachten kennelijk niet-ontvankelijk verklaard zonder formele uitspraak van de Commissie. Twee klachten werden ingetrokken na overleg over wat klager met de procedure bij de Commissie zou kunnen bereiken en zijn niet verder door de Commissie behandeld.

Aantal klachten en wijze van afdoening in 2019, vergeleken met 2018:

Wijze van afdoening klachten	Aantal 2019	2018
Uitspraak Commissie over (deels) ontvankelijke klacht	4	13
Voorzittersuitspraak kennelijk niet-ontvankelijke klacht	6	0
Kennelijk niet-ontvankelijke klacht (geen uitspraak)	11	23
Klacht ingetrokken	4	1
Klacht opgeschort of nog in behandeling	0	3
Totaal	25	40

Het aantal uitspraken in verhouding tot het aantal klachten is gestegen. In 2018 deed de Commissie in 13 van de 40 ingediende klachten een uitspraak terwijl in 2019 in 10 van de 25 ingediende klachten uitspraak werd gedaan. In 4 gevallen betrof dat een inhoudelijke uitspraak van de Commissie en in 6 gevallen een voorzittersuitspraak. Met de introductie van de voorzittersuitspraak wordt een klacht vaker afgedaan met een uitspraak.

Het aantal klachten waarvan meteen duidelijk is dat zij niet voldoen aan de ontvankelijkheidseisen van het Reglement en die daarom kennelijk niet-ontvankelijk zijn, is gestegen in verhouding tot het aantal ingediende klachten. In 2018 waren 23 van de 40 ingediende klachten kennelijk niet-ontvankelijk terwijl in 2019 17 van de 25 ingediende klachten kennelijk niet ontvankelijk was. Hiervan werd in 6 gevallen een voorzittersuitspraak gedaan. De Commissie werd in 2019 derhalve vaker benaderd met klachten waarover de Commissie niet kan oordelen. Op de reden van kennelijke niet-ontvankelijkheid wordt hieronder nader ingegaan.

Voor een overzicht van alle ingediende klachten en hun afdoening wordt verwezen naar de bijlage bij dit jaarverslag. Hieronder worden de verschillende wijzen van afdoening toegelicht.

3.2.3. De inhoudelijke Commissie-uitspraken

De Commissie heeft in het verslagjaar op vier verzoeken een inhoudelijke uitspraak gedaan. Dat betekent dat de Commissie de zaak inhoudelijk heeft behandeld, partijen schriftelijk en eventueel ook mondeling tijdens een hoorzitting om een reactie op elkaars standpunten heeft gevraagd en een schriftelijke uitspraak heeft gedaan. In 2018 deed de Commissie dertien uitspraken en in 2017 – evenals in het verslagjaar - vier uitspraken.

Per verzoek om een uitspraak worden doorgaans meerdere klachtonderdelen aan de Commissie voorgelegd. Een klager stelt bijvoorbeeld dat de corporatie onvoldoende optreedt tegen de door hem ondervonden burenoverlast en dat de hij door de geschillencommissie die over die klacht oordeelde onvoldoende is gehoord. Dat zijn inhoudelijk twee verschillende klachten en deze worden door de Commissie ook afzonderlijk beoordeeld. Omdat deze afkomstig zijn van dezelfde klager wordt hier gesproken over twee klachtonderdelen. De eerste uitspraak bevatte 3 klachtonderdelen, de tweede 5, de derde 27 en de vierde 5. Omdat in twee gevallen een klachtonderdeel deels gegrond en deels ongegrond werd bevonden is in totaal op 42 klachtonderdelen uitspraak gedaan en wel als volgt:



Aantal uitspraken van de Commissie naar soort uitspraak in 2019, vergeleken met 2018:

Uitspraken Commissie	Aantal 2019	2018
Klacht(onderdeel) gegrond	6	0
Klacht(onderdeel) ongegrond	22	8
Klacht(onderdeel) niet-ontvankelijk	14	43
Totaal	42	51

De Commissie beoordeelt bij iedere klacht(onderdeel) eerst of zij bevoegd is de klacht te behandelen en of de klacht vervolgens ontvankelijk is. Klachten over zaken waarvoor de Commissie niet bevoegd is te oordelen en niet-ontvankelijke klachten worden niet inhoudelijk beoordeeld. Alleen ontvankelijke klachten worden door de Commissie getoetst aan de Governancecode woningcorporaties, waarna de klacht bij uitspraak gegrond of ongegrond wordt verklaard.

In 2018 werden geen klacht(onderdelen) gegrond verklaard, in 2019 werden zes klacht(onderdelen) gegrond verklaard.

Het aantal ongegronde klacht(onderdelen) in verhouding tot het aantal behandelde klacht(onderdelen) is flink gestegen. In 2018 werd 8 van de 51 klacht(onderdelen) ongegrond verklaard, terwijl in 2019 22 van de 42 behandelde klacht(onderdelen) ongegrond werd verklaard.

Het aantal niet-ontvankelijke klacht(onderdelen) in verhouding tot het aantal behandelde klachten is afgenomen. In 2018 werd 43 van de 51 klacht(onderdelen) niet-ontvankelijk verklaard, terwijl in 2019 14 van de 42 klacht(onderdelen) niet-ontvankelijk werd verklaard.

Hierna wordt nader ingegaan op de redenen die bij de schriftelijke uitspraken in 2019 voorkwamen voor gegrondheid, ongegrondheid en niet-ontvankelijkheid van de klacht of het klachtonderdeel.

Toelichting op de gegronde klachten

Klachten of klachtonderdelen die gegrond werden bevonden hadden in drie van de zes gevallen betrekking op de procedure bij de klachtencommissie van de corporatie en in de overige drie gevallen op de naleving van bepalingen uit de governancecode door het bestuur van de corporatie.

Procedure klachtencommissie. De klacht dat de klachtencommissie van de corporatie haar uitspraken niet of niet voldoende motiveerde en geen of onduidelijke antwoorden gaf op vragen van klager naar aanleiding van de uitspraak was gegrond. De klacht dat de klachtencommissie, nadat zij van de corporatie een standpunt over de klacht had ontvangen, dit standpunt niet ter informatie had toegezonden aan de klager, was gegrond voor zover de handelwijze werd beoordeeld als onzorgvuldig handelen jegens klager. Uit deze handelwijze kon echter niet worden afgeleid dat – zoals door klager gesteld – de klachtencommissie partijdig had gehandeld.

Naleven governancecode. De klacht dat de woningstichting niet voldeed aan alle bepalingen van de governancecode, terwijl de visitatiecommissie dienaangaande suggesties had gedaan die (nog) niet waren opgevolgd, was gegrond voor zover uit het visitatierapport waarop klager zich had beroepen bleek, en de stichting ook niet betwistte, dat niet volledig aan de code werd voldaan. Dit betrof onder meer de bepalingen uit de code over de accountant (art. 5.8 van de code), het verplichte jaarverslag (art. 2.3 van de code) en de inrichting van de dialoog tussen huurder en verhuurder (principe 4).



Toelichting op de ongegronde klachten

Van de 22 klachten of klachtonderdelen die ongegrond werden verklaard hadden er 21 betrekking op de samenstelling van en/of de procedure bij een klachtencommissie. Eén van de ongegronde klachtonderdelen had betrekking op het handelen van het bestuur van de corporatie.

Klachtenprocedure. Een aantal klachten betrof de inzichtelijkheid en/of de toegankelijkheid van de klachtenprocedure bij de klachtencommissie, onder meer door het niet reageren op vragen van klager over de procedure, het niet toesturen van het klachtdossier of verslagen van besprekingen en het niet toestaan van een reactie op het verweer van de corporatie. Dergelijke klachten zijn door de Commissie ongegrond verklaard omdat de gevraagde informatie uiteindelijk wel was verstrekt of via een (nieuwe) website voor klager te raadplegen was. De klachten dat de klachtencommissie de klachten van klager niet inhoudelijk had behandeld werden niet gegrond verklaard omdat de klachtencommissie volgens haar reglement had gehandeld. De Commissie kan dan niet bepalen dat de klachtencommissie anders had moeten handelen.

Samenstelling en integriteit klachtencommissie. Dat de klachtencommissie pas na meerdere vragen van klager informatie verstrekte over de samenstelling van de klachtencommissie maakte naar het oordeel van de Commissie nog niet dat de klachtencommissie – zoals door klager gesteld - bevooroordeeld handelde. Voorts kon volgens de Commissie de informele wijze van communiceren tussen de klachtencommissie en medewerkers van de corporatie weliswaar de schijn opwekken dat de klachtencommissie niet geheel onafhankelijk oordeelde, maar was in zichzelf en gezien de huisvesting in hetzelfde gebouw onvoldoende om de klacht daarover gegrond te verklaren.

Vaststelling feiten. In een aantal gevallen werd de stelling van klager dat de klachtencommissie geen of onvoldoende hoor en wederhoor had toegepast of dat de corporatie niet of onvoldoende had gereageerd op vragen van klager betwist en wist klager vervolgens onvoldoende bewijs aan te dragen voor de juistheid van zijn stelling. Indien de Commissie niet kan vaststellen dat een bepaalde gang van zaken zich heeft voorgedaan of als dat onvoldoende aannemelijk is gemaakt, dan moet zij de klacht daarover ongegrond verklaren.

Toelichting op de niet-ontvankelijke klachten

Een overzicht van niet-ontvankelijkheidsgronden staat in paragraaf 3.2.1. De reden voor niet-ontvankelijkheid van een klacht(onderdeel) was in 2019 in de meeste gevallen gelegen in artikel 12 lid 1 sub f van het Reglement. Op grond van deze bepaling zijn klachten niet ontvankelijk indien de klachtenprocedure bij de corporatie (deels) nog open staat en ook als de klachtencommissie van de corporatie uitspraak op de klacht heeft gedaan en klager dezelfde klacht aan de Commissie voorlegt. De Commissie is namelijk geen hoger beroepsinstantie. In twee gevallen was de klacht nog niet voorgelegd aan de corporatie terwijl in acht gevallen de klachtencommissie tot een uitspraak was gekomen en de klacht in dezelfde vorm aan de Commissie werd voorgelegd.

De reden voor niet-ontvankelijkheid berustte in drie gevallen op artikel 12 lid 1 sub g van het Reglement. Op grond van deze bepaling is een klacht niet-ontvankelijk indien het belang van de indiener naar het oordeel van de Commissie onvoldoende zwaarwegend is. In deze gevallen werd erover geklaagd dat de klachtencommissie klachten niet in behandeling had genomen terwijl dat later, voordat de klacht bij de Commissie was ingediend, alsnog was gebeurd en dat de klager geen klachtdossier had ontvangen terwijl dat eveneens later alsnog werd verstrekt.

Een klacht die betrekking had op gedragingen van het bestuur van een bewonersvereniging was niet-ontvankelijk omdat de vereniging geen deel uitmaakte van de organisatie van de



woningcorporatie en de code daarom niet van toepassing was. De bewonersvereniging was een zelfstandige vereniging waarvan huurders naar eigen keuze lid konden worden en die activiteiten organiseerde, los van de organisatie van de verhuurder. De code richt zich expliciet tot woningcorporaties en is van toepassing op organen van die corporaties. Leden die klachten hebben over het bestuur van een vereniging kunnen daarvoor terecht bij de organen van de vereniging.

Aanbeveling Commissie

Bij één zaak was er reden voor de Commissie om een aanbeveling te doen in de zin van art. 14 lid 2 van het Reglement ('De commissie kan in haar uitspraak een aanbeveling doen over het handelen of nalaten van partijen'). De klager had meerdere keren een klacht ingediend bij de corporatie en gaf aan zich door de ontvangen schriftelijke reacties van de corporatie onvoldoende gehoord te voelen. De Commissie heeft bij de uitspraak de aanbeveling gedaan aan de corporatie om in gevallen waarin huurders meermalen vragen om een reactie op vragen en/of klachten en waarin die huurders aangeven zich niet gehoord te voelen door de corporatie, niet alleen schriftelijk met de betrokkene te communiceren, maar deze in persoon te horen en in een gesprek de gelegenheid te geven zich te uiten. Dat was in de situatie van de klager wenselijk geweest, maar niet geschied.

3.2.4. De kennelijk niet-ontvankelijke uitspraken (voorzittersuitspraken)

Een klacht is kennelijk niet-ontvankelijk als uit de stukken duidelijk blijkt dat niet voldaan is aan de vereisten om tot een inhoudelijke behandeling over te gaan, bijvoorbeeld omdat de klachtenprocedure bij de corporatie nog niet is afgerond. Normaal gesproken buigen alle Commissieleden zich over de ingediende klachten die tot een uitspraak leiden. Bij kennelijk niet-ontvankelijke zaken is het alleen de voorzitter die, namens de Commissie, een oordeel uitsprekt over de ontvankelijkheid van de klacht. Een voorzittersuitspraak bevat de namen van partijen, een korte weergave van de klacht, het toepasselijke toetsingskader, een korte beoordeling en de uitspraak dat de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is.

De Commissie heeft in zes gevallen bij voorzittersuitspraak geoordeeld dat het verzoek kennelijk niet-ontvankelijk was. In vijf van de zes gevallen was de klachtenprocedure van de corporatie nog niet geheel doorlopen en kon de Commissie op grond van art. 12 lid 1 onder f van het Reglement om die reden de klacht niet in behandeling nemen. De klagers zijn in deze gevallen verwezen naar de juiste instantie. In één geval had de rechter uitspraak gedaan en was nog een verzoek in behandeling bij de Huurcommissie zodat de Commissie op grond van art. 12 lid 1 onder e van het Reglement de klacht niet in behandeling kon nemen. De klager is aangeraden zich te richten op de procedure bij de Huurcommissie.

Voorzittersuitspraken worden per e-mail of per post aan de klager toegestuurd. In de begeleidende brief wordt in sommige gevallen nog een toelichting op de uitspraak gegeven en een verwijzing naar een andere instantie. Voorzittersuitspraken worden tevens ter informatie toegezonden aan de betrokken corporatie en gepubliceerd op de website van de Commissie.

3.2.5. De niet-ontvankelijke klachten

In zeven van deze elf gevallen werd de indiener van een kennelijk niet-ontvankelijke klacht verwezen naar de klachtencommissie van de corporatie of naar de Huurcommissie zonder dat daartoe een voorzittersuitspraak werd opgesteld. Een reden daarvoor is dat de Commissie pas in de loop van het verslagjaar is overgegaan tot het opstellen van voorzittersuitspraken. Een andere reden was dat het verzoek niet zozeer als een klacht kon worden beschouwd, maar meer



het karakter van een verzoek om informatie had. Huurders blijken niet altijd goed op de hoogte te zijn van de klachtenprocedure van de corporatie en/of het soort verzoeken dat bij de Huurcommissie kan worden ingediend.

In veel gevallen dienen belanghebbenden hun verzoek bij de Commissie per e-mail in. Op grond van het Reglement moet een klacht worden ingediend met behulp van een volledig ingevuld en ondertekend klachtenformulier. Dit formulier is te vinden op de website van de Commissie en wordt op verzoek per post toegestuurd. In het verslagjaar is in vier gevallen na toezending van het klachtenformulier niets meer van de klager vernomen. In twee van deze gevallen was sprake van een onduidelijk geformuleerde klacht en in de twee andere gevallen was sprake van een klacht over woningtoewijzing, waarbij de klagers werden verwezen naar de juiste klachteninstanties.

4. Algemene bevindingen van de Commissie 2019

De Commissie heeft in 2019 gereflecteerd op de governance van woningcorporaties. Uit visitaties blijkt dat bij corporaties geregeld governance kwesties spelen, de Commissie kan echter pas in actie komen indien bij haar een toetsingsverzoek of een klacht wordt ingediend. Intern toezicht op naleving van de governance in brede zin wordt uitgevoerd door de raad van commissarissen van de woningcorporatie terwijl extern toezicht wordt uitgevoerd door de Autoriteit Woningcorporaties.¹ Bestuurders en toezichthouders nemen bij vragen over de code primair contact op met hun belangenorganisaties. De code is in het werkveld bekender geworden. In het onderstaande worden een aantal kwesties weergegeven waarover de Commissie in 2019 van gedachten heeft gewisseld, al dan niet naar aanleiding van ingediende klachten.

4.1 Visitaties en naleving code

De Commissie heeft in het verslagjaar kennisgenomen van de publicatie over de resultaten van de visitaties die bij woningcorporaties zijn uitgevoerd in 2018.² Uit deze publicatie blijkt een duidelijke verbetering van de governance bij woningcorporaties. Het was echter het laatste jaar dat bij visitaties de naleving van de governancecode in zijn geheel werd gecontroleerd. Als gevolg van afspraken tussen de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) over de taakverdeling tussen het externe toezicht van de Aw en de maatschappelijke visitatie van SVWN is in de vanaf 1 januari 2019 door SVWN gehanteerde visitatiemethodiek de toets of de corporatie de governancecode naleeft, geschrapt. De aandacht van de visitatie richt zich primair op het maatschappelijk presteren van de corporatie in de lokale context. De Aw maakt voor de governance-inspecties als onderdeel van de jaarlijkse basisbeoordeling van woningcorporaties gebruik van de beoordeling in de visitatierapporten en ziet erop toe dat er in de (interne) governance voldoende waarborgen bestaan voor het goed functioneren van corporaties. Uit de eind 2019 gehouden evaluatie blijkt

¹ Op grond van artikel 61 lid 2 onder b Woningwet richt het toezicht van de Autoriteit Woningcorporaties zich onder meer op "de governance en de integriteit van beleid en beheer van de toegelaten instellingen en de dochtermaatschappijen".

² Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland (SVWN), 'Governancescores visitaties 2018: duidelijke verbetering governance corporaties', 5 maart 2019. Bron: <www.visitaties.nl>.



het nieuwe visitatiestelsel doelmatig en effectief.³ Ten aanzien van governance-aspecten is het externe toezicht door de Aw voortdurend in ontwikkeling. Genoemde wijzigingen in de visitatiemethodiek en het toezicht door de Aw hebben geen gevolgen voor de taken van de Commissie en haar toetsing aan de governancecode.

4.2 Opvallende zaken

Hieronder volgt een bespreking van enige opvallende zaken uit de klachtenbehandeling door de Commissie in 2019.

De Commissie heeft een klacht behandeld over een woningstichting die geen toegelaten instelling is in de zin van de Woningwet, maar wel lid is van Aedes. Toegelaten instellingen of woningcorporaties zijn stichtingen of verenigingen die betaalbare woningen verhuren of verkopen en die zijn 'toegelaten' door de minister van Wonen omdat zij hun financiële middelen uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting inzetten. Woningcorporaties moeten voldoen aan tal van wettelijke voorschriften. Bij de branchevereniging van woningcorporaties, Aedes, kunnen zich ook verhuurders van woningen aansluiten die geen woningcorporatie zijn, maar wel een maatschappelijke doelstelling hebben. Voor hen gelden dan niet de wettelijke bepalingen, maar wel de lidmaatschapseisen van Aedes, waaronder naleving van de governancecode. In dit geval ging het om een kleine stichting met een beperkt bezit aan maatschappelijk vastgoed en geen raad van toezicht. De vraag deed zich voor hoe het ontbreken van intern toezicht bij deze stichting zich verhoudt tot de code. Het lidmaatschap van Aedes vereist volledige toepassing en dat geldt ook voor organisaties waar leden van de VTW toezicht houden. In de code wordt geen onderscheid gemaakt tussen grote en kleine organisaties. Het intern toezicht en de scheiding tussen bestuur en toezicht vormen onderdeel van de afspraken tussen Aedes en een instelling over het lidmaatschap.

In het besproken geval was de stichting voornemens grote investeringen te gaan doen en was het gelet daarop – zoals ook de visitatiecommissie vermeldt – verstandig een interne toezichthouder te hebben die kritisch reflecteert op dit voornemen. De organisatie zal door de investeringen flinke risico's gaan nemen, en kritische reflectie van een intern toezichthoudend orgaan is bovendien zeer gewenst om de risico's van belangenverstremming en een eenzijdige visie te verminderen, aldus de visitatiecommissie. De Commissie was van mening dat gelet op de feitelijke situatie bij de stichting en de notie van governance ook op dit punt in de code waaraan de stichting zich had verbonden, de code moest worden nagevolgd.

De Commissie heeft voorts een klacht behandeld over het functioneren van een klachtencommissie die werkzaam is ten behoeve van verschillende woningcorporaties en die de vorm heeft van een afzonderlijke stichting. Het komt voor dat meerdere kleine woningcorporaties om praktische redenen hun onafhankelijke klachtencommissie onderbrengen in een regionaal samenwerkingsverband of in een gezamenlijk opgerichte stichting, eventueel gecombineerd met een functie op het gebied van woningtoewijzing. Een dergelijke samenwerking is praktisch als de corporaties op zichzelf te klein zijn om een afzonderlijke instantie voor klachtenbehandeling of woningtoewijzing in het leven te roepen. Voor de toetsing aan de code roept de constructie met de afzonderlijke rechtspersoon echter de vraag op of het handelen van een dergelijke klachtencommissie onder de governancecode valt en of de Commissie, indien aangenomen wordt dat het handelen van de klachtencommissie onder de

³ Bron: <<https://www.visitaties.nl/nieuws/visitatiestelsel-woningcorporaties-effectief-en-doelmatig>>. Zie ook de brief van minister van BZK aan de Tweede Kamer van 26 november 2019, <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2019Z23279&did=2019D48182>.



code valt, dan de corporatie kan aanspreken, nu de klachtencommissie een onafhankelijke rechtspersoon betreft die geen deel uitmaakt van de organisatie van de betreffende corporatie.

In dit kader is het volgende van belang. De Commissie is bevoegd te oordelen over de toepassing van de governancecode. Tot de governance-principes, vastgelegd in de code, behoort een deugdelijke klachtenafhandeling door een onafhankelijke klachtencommissie. De code richt zich tot corporaties, die voor het instellen en goed functioneren van een klachtencommissie verantwoordelijk zijn. Daarmee kan de Commissie, ten aanzien van een klacht over een klachtencommissie, de corporatie aanspreken, ook als de corporatie met andere corporaties samenwerkt en bestuurlijke verantwoordelijkheid draagt in de stichting die de regionale klachtencommissie heeft ingesteld. In de herziene code is de verantwoordelijkheid van de corporatie voor het goed en onafhankelijk functioneren van de klachtencommissie verduidelijkt en geëxpliciteerd.

Voorts kan worden vermeld dat de Commissie in het verslagjaar drie hoorzittingen heeft gehouden. In een van deze zaken ging het over de omgangsvormen tussen corporatiemedewerkers en huurders. De regionale geschillencommissie had uitgesproken dat een corporatiemedewerker zich niet correct had gedragen jegens klager waarop klager van de corporatie excuses wilde alvorens de kwestie met een gesprek kon worden opgelost. Klager diende bij de Commissie een klacht in over het niet naleven door de corporatie van de uitspraak van de geschillencommissie. Tijdens de hoorzitting erkende de corporatie dat de medewerker zich onprofessioneel had gedragen jegens klager en werden de gevraagde excuses aangeboden en aanvaard. Daarna trok klager de klacht in. De hoorzitting had dus een definitieve oplossing van het geschil als effect; een uitspraak was niet meer nodig. Ook bij de andere hoorzittingen en uitspraken kwam principe 4 van de governancecode, dat ziet op een goede inrichting en uitvoering van het overleg tussen huurders en verhuurder, aan de orde.

Tot slot wijst de Commissie op het volgende. Evenals in eerdere jaren werden veel verzoeken bij de Commissie ingediend over zaken waarover de klachtencommissie van de corporatie reeds had geoordeeld. De Commissie kan echter die zaken inhoudelijk niet meer over doen. Als de klager het niet eens is met de uitspraak van de klachtencommissie kan deze zijn klacht sinds 1 januari 2019 voorleggen aan de Huurcommissie. De wetgever heeft hier een nieuwe mogelijkheid van hoger beroep gecreëerd. De Huurcommissie heeft in 2019 negen uitspraken gepubliceerd in dergelijke zaken.⁴ De Commissie vindt het een goede zaak dat huurders nu terecht kunnen bij de Huurcommissie voor zaken waar de Commissie niet van betekenis kan zijn.

⁴ Bron: <<https://www.huurcommissie.nl/over-de-huurcommissie/uitspraken>>, met als onderwerp 'Klacht over een gedraging van de verhuurder'.



5. Evaluatie van de Governancecode

5.1 Governancecode woningcorporaties

De in 2018 in gang gezette evaluatie van de Governancecode woningcorporaties heeft in 2019 haar beslag gekregen. De herziene code is in november 2019 aangenomen door de leden van Aedes en de VTW en vanaf 1 januari 2020 van kracht. Tegelijkertijd is het reglement van de Commissie herzien.

De aandachtspunten die de Commissie in 2018 heeft ingebracht zijn beschreven in het jaarverslag 2018. Ook in 2019 heeft de Commissie geparticipeerd in het proces van herziening van de code. De Commissie is de besturen van Aedes en de VTW erkentelijk voor de samenwerking en spreekt daar graag haar waardering voor uit.

De preambule van de code maakt duidelijk dat de code zich tot de corporaties als geheel richt en zich niet beperkt tot bestuur en/of raad van commissarissen. Verduidelijkt en geëxpliciteerd is nu, dat de reikwijdte van de code ook corporatiemedewerkers en klachtencommissies betreft. Aan de code zijn bepalingen toegevoegd over de klachtencommissies in bepaling 2.5 en over de medewerkers van corporaties in bepalingen 1.3 en 1.4, als gevolg waarvan de code op deze onderwerpen voor de Commissie beter toetsbaar is geworden. Hetzelfde geldt voor bepaling 4.4 over het contact tussen corporatiemedewerkers en huurders.

5.2 Reglement Commissie

In het kader van de herziening van de code heeft de Commissie haar reglement bezien en een aantal aanpassingen voorgesteld. Deze aanpassingen betreffen, naast enkele tekstuele kwesties, de formulering van de ontvankelijkheidsgronden. Met name de bepaling dat de Commissie een verzoek niet kan behandelen als de klachtencommissie van de corporatie uitspraak heeft gedaan, leidt tot onduidelijkheden voor klagers. Er zijn twee situaties die moeten worden onderscheiden. De eerste situatie betreft een klacht die geen betrekking heeft op governance-aspecten. De klacht betreft bijvoorbeeld geluidsoverlast van burens. Daarvoor moeten klagers zich bij de klachtencommissie. Als die procedure nog openstaat worden klagers verwezen naar de klachtencommissie. Als de klachtencommissie uitspraak heeft gedaan over de geluidsoverlast, worden klagers voor hoger beroep verwezen naar de Huurcommissie. De Commissie is namelijk geen hoger beroepsinstantie voor dit soort zaken. De tweede situatie heeft wel betrekking op governance-aspecten, bijvoorbeeld dat corporatiemedewerkers klagers onheus hebben bejegend toen zij de geluidsoverlast aan de orde stelden. Of dat de klachtencommissie volgens klagers bij de behandeling van de klacht over geluidsoverlast geen juiste procedure heeft gevolgd. Bij de herziening van het Reglement heeft de Commissie in een afzonderlijke bepaling bij de ontvankelijkheidsgronden voorbeelden opgenomen van klachten die betrekking hebben op de klachtencommissie van de corporatie en die wel ontvankelijk kunnen zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval indien de klacht betrekking heeft op het functioneren van de klachtencommissie of op de klachtenprocedure.

Voorts is in het Reglement opgenomen dat kennelijk niet-ontvankelijke verzoeken bij een voorzittersuitspraak worden afgedaan. Deze praktijk heeft de Commissie in 2019 voor het eerst toegepast. Het herziene Reglement is op 1 januari 2020 in werking getreden.



6. Samenstelling van de Commissie Governancecode in 2019

Per 1 juni 2019 hebben de besturen van Aedes en de VTW het commissielid mevrouw mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres herbenoemd voor een tweede zittingstermijn van drie jaar.

De Commissie is in het verslagjaar als volgt samengesteld:

- Mevrouw mr. Y.E.M.A. Timmerman-Buck, voorzitter;
- De heer dr. J.W.A. van Dijk, vicevoorzitter;
- De heer mr. drs. J.Ph. Broekhuizen;
- Mevrouw mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres;
- Mevrouw drs. I.R. Vunderink.

Als adviseur is aan de Commissie verbonden de heer drs. M.P.P. van Rosmalen, werkzaam bij Aedes. Ambtelijk secretaris van de Commissie is mevrouw mr. dr. J. Broese van Groenou.

De honorering van leden van de Commissie is geregeld bij art. 3 lid 9 van het Reglement van de Commissie Governancecode.

6.1. Rooster van aftreden van de Commissieleden

Ingevolge art. 4, lid 6 en 7 van het Reglement worden Commissieleden voor een periode van drie jaar benoemd, met een mogelijkheid tot herbenoeming voor twee keer een periode van drie jaar. De maximale zittingsperiode is derhalve negen jaar. Onderstaand overzicht bevat het rooster van aftreden (met toekomstige data in cursief).

Leden	Benoeming	1 ^e her-benoeming	2 ^e her-benoeming	Einde zittings-termijn
Mw. mr. Y.E.M.A. Timmerman-Buck	01-09-2017	<i>01-09-2020</i>	<i>01-09-2023</i>	<i>01-09-2026</i>
Mw. drs. I.R. Vunderink	01-09-2017	<i>01-09-2020</i>	<i>01-09-2023</i>	<i>01-09-2026</i>
Mw. mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres	01-06-2016	01-06-2019	<i>01-06-2022</i>	<i>01-06-2025</i>
Dhr. dr. J.W.A. van Dijk	01-12-2015	01-12-2018	<i>01-12-2021</i>	<i>01-12-2024</i>
Dhr. mr. drs. J.Ph. Broekhuizen	01-12-2015	01-12-2018	<i>01-12-2021</i>	<i>01-12-2024</i>



6.2. *Overzicht van hoofd- en nevenfuncties van de Commissieleden in 2019*

Mw. mr. Y.E.M.A. Timmerman-Buck

Hoofdfunctie: Oud-lid van de Raad van State
Nevenfuncties: Voorzitter Commissie Governancecode Woningcorporaties
Voorzitter Raad van Commissarissen AEB Holding NV
Voorzitter Raad van Toezicht Reade
Voorzitter Hoofdcommissie van Overleg van de Koninklijke Hofhouding
Voorzitter Commissie van Beroep CDA
Vice-voorzitter Raad van Toezicht Maastricht Universitair Medisch Centrum
Vice-voorzitter bestuur Steenkampfonds
Lid Raad van Economische Aangelegenheden Nederlands Pauselijk College te Rome
Plaatsvervangend lid Constitutioneel Hof Sint Maarten

Dhr. dr. J.W.A. van Dijk

Hoofdfunctie Burgemeester Gemeente Barneveld
Nevenfuncties Vicevoorzitter Commissie Governancecode Woningcorporaties
Directeur Asje van Dijk Holding B.V.
Voorzitter Adviesraad Trambedrijf en Uithoflijn Utrecht
Voorzitter Gelders Energie Akkoord (GEA)
Voorzitter Raad van Toezicht [Handicap]nl
Lid Raad van Advies van de Vrienden van Meander

Dhr. mr. drs. J. Ph. Broekhuizen

Hoofdfunctie Advocaat-partner, Kennedy Van der Laan
Nevenfuncties Lid Commissie Governancecode Woningcorporaties
Vicevoorzitter Raad van Toezicht CARE Nederland
Lid Raad van Toezicht Rijnbrink

Mw. mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres

Hoofdfunctie Oud-advocaat
Nevenfuncties Lid Commissie Governancecode Woningcorporaties

Mw. drs. I.R. Vunderink

Hoofdfunctie Senior managing consultant, Berenschot
Nevenfuncties Lid Commissie Governancecode Woningcorporaties
Lid Raad van Toezicht Stichting KBA-Nw West
Lid Kerkenraad Thomaskerk Amsterdam



Bijlage: overzicht klachten 2019

De uitspraken van de Commissie zijn in te zien op de website.⁵

Datum klacht	Onderwerp	Ontvankelijk	Uitspraak/actie	Datum afhandeling
31-8-2018	Corporatie volgt advies geschillenadviescommissie (GAC) niet op	Ja	Hoorzitting, waarbij de zaak is geschikt, klacht ingetrokken, geen uitspraak	30-1-2019
30-10-2018	Corporatie treedt niet op tegen burenoverlast, registreert onjuiste kwalificaties over klager, klager voelt zich niet gehoord door geschillenadviescommissie (GAC)	Deels	Uitspraak Commissie: 1. klacht dat corporatie nalaat op te treden niet ontvankelijk, GAC heeft uitspraak gedaan 2. klacht over onjuiste kwalificaties niet-ontvankelijk want niet aan GAC voorgelegd 3. klacht over niet gehoord zijn door GAC ongegrond	21-2-2019
7-1-2019	Corporatie weigert schadevergoeding voor gederfd woongenot te betalen	Nee	Klacht niet ontvankelijk, verwezen naar klachtencommissie	17-1-2019
22-1-2019	Klacht over overlast van bedrijfsruimte in woonzorgcentrum; klachtenprocedure niet correct gevolgd	Nee	Klacht niet ontvankelijk, verwezen naar Huurcommissie voor hoger beroep op 25-1-2019; klager trekt klacht in, maar wil daarna toch toets aan code, verzocht formulier in te vullen en stukken op te sturen op 18-2-2019; daarna niets meer vernomen	18-2-2019
6-2-2019	1. Corporatie behandelt klachten niet 2. De geschillencommissie heeft de klacht niet ontvankelijk verklaard 3. De toegang tot de geschillencommissie wordt belemmerd door technische problemen	Deels	Hoorzitting 12-6-2019, daarna uitspraak Commissie (met aanbeveling): 1. Klachten over niet behandelen klachten en niet gehoord worden door corporatie en over onduidelijkheid klachtenprocedure corporatie zijn niet-ontvankelijk 2. Klachten dat regionale geschillencommissie klacht niet heeft behandeld en over toegankelijkheid geschillencommissie zijn ongegrond	23-7-2019
6-2-2019	Corporatie treedt niet op tegen overlast van burenen	Nee	Voorzittersuitspraak: klacht kennelijk niet ontvankelijk omdat klachtencommissie uitspraak heeft gedaan, verwezen naar Huurcommissie voor hoger beroep	7-3-2019

⁵ De uitspraken van de laatste vijf jaar worden op volgorde van de datum van de uitspraak gepubliceerd op <<https://www.aedes.nl/artikelen/bedrijfsvoering/governance-en-integriteit/governancecode/overzicht-uitspraken-commissie-governancecode.html>>.



7-2-2019	Klacht over woningtoewijzing	Nee	Klacht niet ontvankelijk, verwezen naar aparte klachtencommissie bij gemeente; klager eist toets aan code, verzocht formulier in te vullen en stukken op te sturen op 14-2-2019; daarna niets meer vernomen	8-2-2019
13-2-2019	Corporatie houdt zich niet aan toegezegde procedure bij te koop aanbieden huurwoning aan huurder; klacht over gedragingen door corporatie ingeschakelde taxateur	Nee	Klacht aanvankelijk niet ontvankelijk want kan voorgelegd worden aan regionale klachtencommissie (20-2-2019), na behandeling door klachtencommissie gewezen op hoger beroep bij Huurcommissie	19-4-2019
14-2-2019	Verzoek om huurvermindering wegens burenoverlast	Nee	Klacht niet ontvankelijk, verwezen naar Huurcommissie	18-2-2019
17-2-2019	Corporatie wil geen betalingsregeling treffen	Nee	Klacht niet ontvankelijk omdat betalingsregeling deel uitmaakt van lopende rechterlijke procedure en klacht is nog in behandeling bij corporatie zelf	21-2-2019
19-2-2019	Geluidsoverlast van werkzaamheden in aangrenzende woning	Nee	Klacht niet ontvankelijk want kan worden ingediend bij corporatie en daarna bij klachtencommissie	22-2-2019
4-3-2019	Klacht over weigering huurverlaging met beroep op beleid huurprijzen dure scheefwoners: voor dezelfde woningen prijzen onder en boven de liberalisatiegrens	Nee	Klacht niet ontvankelijk want kan worden ingediend bij corporatie	9-4-2019
12-3-2019	Optreden corporatie in geschil over vergoedingen vrijwilligers t.a.v. communicatie strijdig met (principe 4) Code	Ja	Hoorzitting, waarbij de zaak is geschikt, klacht ingetrokken, geen uitspraak	12-6-2019
21-3-2019	Corporatie komt schriftelijk vastgelegde klachten over herstel gebreken aan woning niet na; Geschillencommissie heeft klacht niet binnen 3 maanden in behandeling genomen; Geschillencommissie is partijdig	Deels	Klacht niet ontvankelijk omdat geschillencommissie uitspraak heeft gedaan; verwezen naar Huurcommissie voor hoger beroep; klacht over onpartijdigheid geschillencommissie ingetrokken	16-5-2019
22-3-2019	De klachtencommissie van de corporatie is niet transparant (klachten 1-5 en I-XVII)	Deels	Uitspraak Commissie: 1. klacht over onvoldoende motivering van uitspraken klachtencommissie gegrond 2. klacht over niet verstrekken standpunt corporatie aan klager is gegrond want onzorgvuldig handelen	2-9-2019



			Overige klachten niet ontvankelijk of ongegrond	
25-3-2019	Klacht over onvoldoende herstel vocht en schimmel in woning, corporatie komt afspraken niet na en communiceert niet goed	Nee	Voorzittersuitspraak: klacht kennelijk niet-ontvankelijk want kan worden ingediend bij de klachtencommissie	12-4-2019
2-5-2019	Corporatie reageert op klacht over geluidsoverlast met deurwaarder	Nee	Klacht niet ontvankelijk want kan worden voorgelegd aan de ombudsman/klachtencommissie van de corporatie	2-5-2019
3-5-2019	Corporatie wijst verzoek om huurbevrozing door dure scheefwoner af; klachtencommissie neemt klacht niet in behandeling	Deels	Klacht ingetrokken omdat het beoogde doel (huurbevrozing) ermee niet bereikt kan worden	16-5-2019
7-8-2019	Klacht over woningtoewijzing; klacht dat de corporatie klager belet contact op te nemen met klachtencommissie	Nee	Klacht niet ontvankelijk, verwezen naar aparte klachtencommissie voor woningtoewijzing en naar geschillencommissie; klager wil toch toets aan code, op 12-8-2019 (herhaald op 17-9-2019) formulier toegestuurd, daarna niets meer vernomen	12-8-2019
17-9-2019	Klacht over intransparantie: niet opvolgen adviezen visitatie; niet verstrekken jaarverslag; geen reactie op suggesties en vragen	Deels	Uitspraak Commissie: 1. klacht dat adviezen visitatie niet worden opgevolgd is gegrond t.a.v. punten waarop niet aan de code wordt voldaan; 2. klacht dat stichting geen jaarverslag opstelt en publiceert is gegrond; 3.1 klacht dat stichting niet reageert op vragen en suggesties klager is ongegrond 3.2 dat de dialoog tussen huurders en verhuurder door de stichting niet is ingericht conform de vereisten van de code, is gegrond	28-11-2019
24-9-2019	Corporatie doet niets aan gezondheidsklachten veroorzaakt door de installaties in de woning	Nee	Voorzittersuitspraak: klacht kennelijk niet-ontvankelijk want kan worden ingediend bij de klachtencommissie	27-9-2019
10-9-2019	Corporatie neemt klacht over geluidsoverlast burenen niet in behandeling en weigert geluidsmeting openbaar te maken	Nee	Klager verzocht formulier in te vullen, daarna niets meer vernomen	7-10-2019
22-10-2019	Gezondheidsklachten wegens scheefstand vloer, corporatie volgt uitspraak rechter en voert geen herstel uit	Nee	Voorzittersuitspraak: klacht kennelijk niet-ontvankelijk omdat rechter uitspraak heeft gedaan; nieuw verzoek aan Huurcommissie nog in behandeling	12-11-2019



18-11-2019	Hoge gasrekening omdat corporatie toegezegde woningisolatie niet uitvoert	Nee	Voorzittersuitspraak: klacht kennelijk niet-ontvankelijk want kan worden ingediend bij klachtencommissie	5-12-2019
23-11-2019	Corporatie neemt klacht over gebrekkig onderhoud niet in behandeling	Nee	Voorzittersuitspraak: klacht kennelijk niet-ontvankelijk want kan worden ingediend bij klachtencommissie	10-12-2019