



JAARVERSLAG 2021

COMMISSIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES

Maart 2022



JAARVERSLAG 2021 VAN DE COMMISSIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES

Maart 2022

Inhoud

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
2. Werkzaamheden van de Commissie	3
2.1 Vergaderingen	3
2.2 Evaluatiegesprekken	3
2.3 Vacatures Commissie	4
3. Verzoeken om een uitspraak	4
3.1 Individuele en algemene toetsingsverzoeken	4
3.2 Klachten	4
3.2.1 Algemeen	5
3.2.2 Ingediende en afgehandelde klachten	5
3.2.3 De Commissie-uitspraken	7
3.2.4 De kennelijk niet-ontvankelijke uitspraken (voorzittersuitspraken)	13
3.2.5 De onvolledige klachten	13
4. Bevindingen van de Commissie	14
5. Samenstelling van de Commissie Governancecode	16
5.1 Rooster van aftreden van de Commissieleden	16
5.2 Overzicht van hoofd- en nevenfuncties van de Commissieleden	17
Bijlage: overzicht klachten	18



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Commissie Governancecode Woningcorporaties over 2021. Allereerst wil ik een woord van dank uitspreken aan Yvonne Timmerman-Buck. De Commissie heeft waardering voor de energieke en tegelijk zorgvuldige wijze waarop zij het voorzitterschap van de Commissie tot en met dit verslagjaar heeft vervuld.

Het verslag geeft een beeld van de werkzaamheden van de Commissie in een jaar waarin het coronavirus het leven van bewoners, en ook van medewerkers van en toezichthouders bij corporaties domineerde.

In een enkel geval toonde een corporatie in de corona-omstandigheden te weinig flexibiliteit en inlevingsvermogen. Zo was een klacht gegrond, omdat een klachtencommissie een al geplande hoorzitting afzegde, maar daarna veel te lang wachtte met het bepalen van een nieuwe datum. Er werd door de klachtencommissie niet gezocht naar een corona-proof alternatief voor een fysieke hoorzitting op een andere dan de gebruikelijke locatie, of een voorstel gedaan voor het houden van een digitale hoorzitting. Daardoor werden de vragen van de klager, die zich om gezondheidsredenen zorgen maakte over de niet-volledige asbestsanering in zijn tuin, niet op tijd beantwoord en bleef deze bewoner te lang in onzekerheid.

De Commissie hoopt met de beoordeling van zo'n klacht bij te dragen aan duidelijkheid over wat van een behoorlijke klachtenbehandeling mag worden verwacht, ook in post-corona tijden. Meer algemeen is dit verslagjaar gebleken dat het nodig is om de toegang tot de klachtencommissies transparant en eenvoudig te maken. Zo mag minimaal worden verlangd dat de contactgegevens van de klachtencommissie vermeld staan op de website van de corporatie.

Geheel los van corona-belemmeringen staat een klacht waar ik uit een oogpunt van duidelijke rolverdeling binnen een corporatie even de schijnwerper op zet. Als een huurder uitdrukkelijk een klacht heeft over de bestuursvoorzitter en zich met die klacht tot de Raad van Commissarissen wendt, dan is het voor die huurder moeilijk te begrijpen dat hij vervolgens antwoord krijgt van diezelfde bestuurder.

Ook als klagers geen gelijk krijgen, hoopt de Commissie door de feiten en standpunten op een rij te zetten en de klacht te beoordelen bij te dragen aan beter wederzijds begrip tussen huurder en corporatie.

De Commissie is er ook wel toe overgegaan om bij een op zich ongegronde klacht toch aandacht te vragen voor de noodzaak het gesprek met klagers aan te blijven gaan. Het valt de Commissie ook op dat een zorgvuldige communicatie in de eerste contacten met een huurder kan voorkomen dat de communicatie later escaleert.

De Commissie dankt de secretaris, Jacqueline Broese van Groenou, voor haar onmisbare ondersteuning.

Tot slot dank ik de besturen van Aedes en VTW voor het in mij als opvolgend voorzitter gestelde vertrouwen.

Eric Helder



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. Sinds 1 januari 2020 toetst de Commissie aan de herziene Governancecode Woningcorporaties en is een herzien Reglement van de Commissie (hierna: het Reglement) in werking getreden. In het Reglement zijn benoeming, taak en werkwijze van de Commissie vastgelegd.

De Commissie brengt dit verslag uit over de door haar verrichte werkzaamheden in het jaar 2021. Het jaarverslag van de Commissie is openbaar, conform artikel 5 lid 2 van het Reglement.

2. Werkzaamheden van de Commissie

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 (hierna: de Code);
- 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 Code 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 Code;
- 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 Code;
- het -gevraagd en ongevraagd- *adviseren* van het bestuur van Aedes en het bestuur van de VTW over wijzigingen van de Code en het Reglement.

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 heeft in het verslagjaar zes reguliere vergaderingen gehouden en wel op 12 januari, 12 maart, 23 april, 18 juni, 24 september en 19 november. Drie van deze zes vergaderingen hebben vanwege de Covid-maatregelen online plaatsgevonden. Op 12 januari en 1 juni heeft de Commissie een fysieke hoorzitting gehouden. Buiten de genoemde reguliere vergaderingen heeft de Commissie in het voorjaar en de zomer vier tussentijdse online klachtbesprekingen ingelast om de doorlooptijden van zaken te beperken. Deze vonden plaats op 18 mei, 29 juni, 16 juli en 27 augustus. De Commissie is gedurende het verslagjaar in totaal elf keer bijeengekomen.

2.2 Evaluatiegesprekken

Conform het Reglement voert de Commissie jaarlijks een evaluatiegesprek met het bestuur van Aedes en het bestuur van de VTW tezamen over "het wederzijds functioneren van deze organen op zichzelf en in relatie tot elkaar". Dit jaarlijkse gesprek heeft plaatsgevonden in mei 2021. Daarbij is



onder meer gesproken over het jaarverslag 2020 en in het bijzonder de jurisprudentie van de Commissie, alsmede over de rol van de klachtencommissies met betrekking tot toetsing aan de Code.

Conform het Reglement evalueert de Commissie jaarlijks het eigen functioneren. Deze evaluatie heeft plaatsgevonden in september 2021.

2.3 Vacatures Commissie

De vacature in de Commissie die per 1 oktober 2020 was ontstaan door het plotselinge vertrek van de heer dr. J.W.A. van Dijk vanwege zijn benoeming tot voorzitter van de Huurcommissie is per 1 maart 2021 vervuld door mr. dr. E. Helder.

Per 1 januari 2022 is een vacature voor voorzitter van de Commissie ontstaan door het vertrek van mevrouw mr. Y.E.M.A. Timmerman-Buck, die vanwege persoonlijke omstandigheden het voorzitterschap van de Commissie heeft moeten neerleggen. Voor de invulling van de vacature heeft de selectiecommissie, bestaande uit een afgevaardigde van Aedes en van de VTW alsmede de vicevoorzitter van de Commissie, alvorens de vacature extern uit te zetten, eerst de huidige leden van de Commissie gepolst naar mogelijke belangstelling. De selectiecommissie heeft met de heer mr. dr. E. Helder een gesprek gevoerd. De besturen van Aedes en de VTW hebben het advies van de selectiecommissie overgenomen en de heer mr. dr. E. Helder medio december benoemd als voorzitter van de Commissie per 1 januari 2022.

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 verzoeker. De Commissie stuurt een afschrift van de uitspraak op een individueel toetsingsverzoek aan de besturen van Aedes en de VTW.

De Commissie heeft in 2021 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 Code geven woningcorporaties aan dat zij aanspreekbaar zijn op hun maatschappelijk functioneren en presteren. Volgens de vijf principes van de Code 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 Code en doet uitspraak over de vraag of dit handelen of nalaten in strijd is met de Code. 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 klacht of het geschil 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 inhoudelijk in behandeling neemt, dan kan de klager zich wenden tot de Commissie. De Commissie verklaart daarnaast klachten 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 de corporatie in de gelegenheid om schriftelijk aan de Commissie een standpunt 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 aan partijen. Zij stuurt tevens een afschrift van de uitspraak aan de besturen van Aedes en de VTW. Het bepalen van gevolgen van de uitspraak voor de desbetreffende woningcorporatie is aan het bestuur van Aedes en/of het bestuur van de VTW. Als de Commissie van oordeel is dat de Code wordt overtreden dan nemen de besturen van Aedes en de VTW ieder afzonderlijk een besluit over mogelijke sancties. Deze kunnen variëren van publicatie ('naming and shaming') tot in het uiterste geval het ontnemen van het lidmaatschap. De Commissie publiceert op haar website de uitspraken van de laatste vijf jaren. 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 33 keer door belanghebbenden benaderd met klachten over corporaties. Evenals in voorgaande jaren werd het merendeel van de klachten ingediend door huurders en ex-huurders van woningcorporaties. In 2021 werden geen klachten ingediend door een huurdersorganisatie.



Aantal klachten ingediend in de jaren 2017-2021:

Jaar	Ingediende klachten
2021	33
2020	29
2019	23
2018	40
2017	21 ¹

Het aantal ingediende klachten is niet opvallend hoger of lager dan de afgelopen vijf jaren.

Van de 33 ingediende klachten heeft de Commissie er in 2021 29 afgedaan en zijn er eind 2021 nog 4 in behandeling. Daarnaast heeft de Commissie in 2021 4 klachten afgehandeld die in 2020 waren ingediend. In totaal heeft de Commissie in het verslagjaar dus 33 klachten behandeld en afgedaan. De Commissie heeft in 2021 in totaal 15 keer uitspraak gedaan.

De Commissie ontvangt veel klachten waarbij al direct duidelijk is dat de Commissie deze niet inhoudelijk mag behandelen. De klager moet bijvoorbeeld worden verwezen naar een andere instantie. Deze klachten zijn 'kennelijk niet-ontvankelijk'. De Commissie doet dergelijke kennelijk niet-ontvankelijke klachten af bij een zogenoemde voorzittersuitspraak. Dit betekent dat niet de gehele Commissie bij de afhandeling is betrokken, maar alleen haar voorzitter, die namens de Commissie een uitspraak doet. Klagers ontvangen zodoende een snelle uitspraak van de Commissie. De Commissie heeft in 2021 twee keer bij voorzittersuitspraak geoordeeld dat sprake was van een kennelijk niet-ontvankelijke klacht. 15 klachten waren onvolledig (waarover hieronder meer), 4 klachten werd door de klagers ingetrokken en 4 klachten waren eind 2021 nog in behandeling.

Aantal klachten en wijze van afdoening in 2021, vergeleken met voorgaande jaren:

Wijze van afdoening klachten	2021	2020	2019	2018	2017
Uitspraak Commissie	13	3	4	13	3
Voorzittersuitspraak kennelijk niet-ontvankelijke klacht	2	2	6	0	0
Klacht ingetrokken	4	1	4	1	2
Onvolledige klacht	15	19	11	23	18
Totaal afgehandelde klachten	33	25	25	37	23
Klacht nog in behandeling op 31 december	4	4	0	3	2

In het verslagjaar heeft de Commissie meer uitspraken gedaan in verhouding tot het aantal klachten dan in eerdere jaren. In 2021 deed de Commissie in 15 van de 33 afgehandelde klachten een uitspraak. Dit is 45% van de afgehandelde klachten, hoger dan in 2020 (20%), 2019 (40%), 2018 (35%) en 2017 (18%). De 15 uitspraken in 2021 betroffen in 9 gevallen een inhoudelijke uitspraak van de Commissie, in 3 gevallen een uitspraak van de Commissie over de ontvankelijkheid van de klacht, in 1 geval een uitspraak van de Commissie over haar bevoegdheid de klacht te behandelen en in 2 gevallen een voorzittersuitspraak.

Een klacht is onvolledig indien aan de hand van de verstrekte gegevens niet beoordeeld kan worden of het verzoek een klacht in de zin van het Reglement betreft en zo ja, of die klacht ontvankelijk is. Daarvan is sprake als de klager na het verzoek van de Commissie om een klachtenformulier met bijbehorende stukken in te sturen niets meer van zich laat horen. Er is

¹ Toelichting: de tekst van het jaarverslag 2017 vermeldt dat de Commissie in 2017 22 keer werd benaderd met klachten over corporaties (par. 2.3.2) terwijl de bijlage bij het jaarverslag 2017 vermeldt dat 21 nieuwe verzoeken zijn ontvangen en dat in 2017 2 zaken met een uitspraak zijn afgedaan die in 2016 waren ingediend. Voor deze tabel is het aantal ingediende klachten uit de bijlage aangehouden.



eveneens sprake van een onvolledige klacht indien de klager de Commissie aanspreekt als een instantie waar klachten over corporaties gemeld kunnen worden, maar waarbij na enig onderzoek blijkt dat de klager bij de Commissie niet aan het juiste adres is. Als vervolgens de Commissie de klager verwijst naar de juiste instantie voor klachtenbehandeling (en daarna niet meer van klager wordt vernomen), wordt ook gesproken van een onvolledige klacht. Het aantal onvolledige klachten is gedaald in verhouding tot het totaal van de afgehandelde klachten. In 2021 betrof dit 15 van de 33 afgehandelde klachten en in 2020 19 van de 25 afgehandelde klachten. De Commissie werd in 2021 derhalve minder vaak benaderd met verzoeken waarover de Commissie niet kan oordelen. Op de reden van onvolledigheid wordt in paragraaf 3.2.5 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 Commissie-uitspraken

De Commissie heeft in het verslagjaar in 13 zaken een uitspraak gedaan (in 2020 3, in 2019 4, in 2018 13 en in 2017 3). Er waren 9 inhoudelijke uitspraken waarbij de Commissie de corporatie schriftelijk om een reactie op het standpunt van de klager heeft gevraagd en vervolgens een uitspraak heeft gedaan. De Commissie heeft in 3 uitspraken uitsluitend de ontvankelijkheid van de klacht beoordeeld en kwam vanwege de niet-ontvankelijkheid aan een inhoudelijke behandeling van de klacht niet toe. De Commissie heeft in 1 uitspraak uitsluitend de bevoegdheid van de Commissie beoordeeld en kwam vanwege het ontbreken van die bevoegdheid aan een inhoudelijke behandeling van de klacht niet toe.

Per verzoek om een uitspraak worden doorgaans meerdere klachtonderdelen aan de Commissie voorgelegd. Een klager stelt bijvoorbeeld dat de corporatie de Code overtreedt door onvoldoende op te treden tegen burenoverlast en dat klager door de geschillencommissie die over die klacht oordeelde onvoldoende is gehoord. Dat zijn inhoudelijk twee verschillende klachten die door de Commissie dan ook afzonderlijk worden beoordeeld. Omdat deze afkomstig zijn van dezelfde klager wordt hier gesproken over twee klachtonderdelen. De 13 Commissie-uitspraken in dit verslagjaar bevatten bij elkaar 48 klachtonderdelen. Van die 48 klachtonderdelen werden er 7 gegrond bevonden en 28 ongegrond, 7 klachtonderdelen waren niet-ontvankelijk en de Commissie was ten aanzien van 6 klachtonderdelen niet bevoegd deze te behandelen.

Aantal uitspraken van de Commissie per klachtonderdeel in 2021, vergeleken met voorgaande jaren:

Uitspraken Commissie	2021	2020	2019	2018	2017
Klachtonderdeel gegrond	7	0	6	0	0
Klachtonderdeel ongegrond	28	4	22	8	7
Klachtonderdeel niet-ontvankelijk	7	6	14	43	3
Commissie niet bevoegd	6	0	0	0	1
Totaal klachtonderdelen	48	10	42	51	11

De Commissie beoordeelt bij iedere klacht eerst of zij bevoegd is de klacht te behandelen en vervolgens of de klacht ontvankelijk is. Klachten over zaken waarvoor de Commissie niet bevoegd is te oordelen (bijvoorbeeld omdat de zaak niet de Code betreft en bij een gerechtelijke instantie thuishoort) en niet-ontvankelijke klachten worden niet inhoudelijk beoordeeld. Alleen ontvankelijke klachten worden door de Commissie getoetst aan de Code, waarna de klacht bij uitspraak gegrond of ongegrond wordt verklaard.

In 2021 werden 7 klachtonderdelen gegrond verklaard tegen 0 in 2020, 6 in 2019 en 0 in 2018 en 2017. Het aantal ongegronde klachtonderdelen in verhouding tot het aantal behandelde



klachtonderdelen is gestegen. In 2021 was 58% van de klachtonderdelen ongegrond, hoger dan in 2020 (40%), 2019 (52%) en 2018 (15%), maar lager dan in 2017 (63%). Het aantal niet-ontvankelijke klachtonderdelen in verhouding tot het totaal aantal klachtonderdelen wisselt door de jaren heen. In 2021 was 15% van de klachtonderdelen niet-ontvankelijk, anders dan in 2020 (60%), 2019 (33%), 2018 (84%) en 2017 (27%).

Hierna wordt nader ingegaan op de redenen die bij de uitspraken in 2021 voorkwamen voor gegrondheid, ongegrondheid en niet-ontvankelijkheid van de klacht of het klachtonderdeel en op de redenen voor onbevoegdheid van de Commissie.

Toelichting op de gegronde klachten

De 7 gegronde klachtonderdelen hadden betrekking op de respectvolle dialoog die een corporatie moet voeren in de omgang met haar huurders en belanghebbenden (2x) en op de klachtenbehandeling (5x).² Bij het laatste ging het zowel om de interne klachtbehandeling van de corporatie als om de klachtbehandeling door de externe klachten- of geschillencommissie.

Bij een uitspraak beoordeelde de Commissie drie klachtonderdelen als gegrond. Dit betrof de volgende onderwerpen. Op de klacht van de huurder bij de Raad van Commissarissen (hierna: RvC) over de communicatie van de bestuursvoorzitter met de huurder werd door de bestuursvoorzitter namens de RvC gereageerd. De klager vond dat daarmee sprake was van "een doofpot". Naar het oordeel van de Commissie strookt deze handelwijze niet met hetgeen de Code bedoelt met een *respectvolle dialoog*. De klachtencommissie van de corporatie reageerde bij twee klachten van de huurder door respectievelijk in het geheel geen bericht te sturen aan de klager en door een onjuiste motivering te hanteren bij het niet in behandeling nemen van een klacht. Beide handelwijzen waren in strijd met het eigen reglement en met een *adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden* zoals bedoeld in de Code.

Bij een andere uitspraak oordeelde de Commissie over de klacht van de huurders dat zij niet in contact konden komen met de klachtencommissie van de corporatie en dat de contactgegevens van de klachtencommissie niet vermeld stonden op de website van de corporatie. De Commissie oordeelde dat de corporatie hiermee in strijd handelde met de Code omdat een *adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden* meebrengt dat de klachtencommissie voor huurders eenvoudig vindbaar en laagdrempelig toegankelijk moet zijn.

Een volgende uitspraak had betrekking op uitingen van de corporatie op de website, in nieuwsbrieven en op het tekstbandje bij een telefonisch reparatieverzoek over het dragen van mondkapjes bij het uitvoeren van een reparatie in de woning van de huurder. De huurder vatte deze uiting op als een verplichting van de corporatie om in haar eigen woning een mondkapje te dragen, terwijl de corporatie stelde dat sprake was van een advies. De Commissie oordeelde dat de corporatie in haar uitingen over het dragen van mondkapjes aan haar huurders onvoldoende duidelijk had gecommuniceerd dat de uitingen niet moesten opgevat als een verplichting maar als een advies. Die handelwijze was in strijd met de door de Code voorgeschreven *respectvolle dialoog* van een corporatie met haar huurders. De uitingen moeten zodanig verduidelijkt worden dat ze niet kunnen worden opgevat als een verplichting om bij reparatiewerkzaamheden in de woning een mondkapje te dragen.

De Commissie beoordeelde in een laatste uitspraak twee klachtonderdelen over de handelwijze van de klachtenadviescommissie als gegrond. Dat de klachtencommissie als gevolg van aangescherpte coronamaatregelen een reeds geplande hoorzitting afzegde was begrijpelijk, maar dat de klachtenadviescommissie vervolgens ruim acht maanden wachtte met het bepalen van een nieuwe datum was naar het oordeel van de Commissie onredelijk. Niet bleek dat de klachtencommissie had gezocht naar een alternatief voor een fysieke hoorzitting zoals deze normaliter op een vaste locatie

² Respectievelijk bepaling 4.4 en bepaling 2.5 van de Code.



werd gehouden, bijvoorbeeld door het houden van een fysieke hoorzitting op een andere locatie die corona-proof is vanwege de grootte van de zaal of corona-proof kan worden gemaakt door beperking van het aantal aanwezigen, of door het houden van een digitale hoorzitting. Ook werden de vragen van de klager, die zich om gezondheidsredenen zorgen maakte over de niet-volledige asbestsanering in zijn tuin, niet beantwoord. Het tweede klachtonderdeel betrof het feit dat de toezegging van de klachtencommissie aan klager om het dossier direct na ontvangst op te sturen zonder legitieme reden pas na ruim acht maanden werd nagekomen. Overigens moest de zittingsdatum die na acht maanden werd vastgesteld nog een keer verzet worden omdat klager en zijn adviseur te weinig tijd hadden om het dossier te bestuderen.

Toelichting op de ongegronde klachten

In het verslagjaar zijn 28 klachtonderdelen na een inhoudelijke beoordeling door de Commissie ongegrond verklaard. Hieronder worden deze oordelen per bepaling van de Code toegelicht.

Bepaling 1.2 Code: afspraken nakomen

Van de 28 klachtonderdelen die in dit verslagjaar door de Commissie ongegrond werden verklaard, zijn er 4 getoetst aan bepaling 1.2 van de Code, waarvan het begin luidt: *Bestuur en RvC zijn zich bewust van hun voorbeeldfunctie: hun gedrag is van invloed op het functioneren en de reputatie van de organisatie en de hele sector.* De Commissie legt deze bepaling als volgt uit. Tot de waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht van de corporatie zoals bedoeld in principe 1 van de Code behoort het nakomen van met huurders gemaakte afspraken in het algemeen en het nakomen van het advies of de aanbevelingen van een onafhankelijk oordelende instantie zoals de klachtenadviescommissie, dan wel het deugdelijk motiveren van een eventueel afwijken van een dergelijk advies of aanbeveling. De Commissie oordeelde dat de betrokken corporaties niet in strijd met bepaling 1.2 van de Code hadden gehandeld bij het nakomen van het advies van de klachtenadviescommissie, van twee afspraken in een door de corporatie ondertekende slotovereenkomst na mediation en van afspraken die met de huurder waren gemaakt over het vinden van een andere woning.

Bepaling 1.4 Code: geen belangenverstrengeling

Van de 28 klachtonderdelen die in dit verslagjaar door de Commissie ongegrond werden verklaard werd er 1 getoetst aan bepaling 1.4 van de Code, waarvan het begin luidt: *De corporatie onderneemt eerlijk, oprecht en transparant. Zij duldt geen belangenverstrengeling.* De Commissie oordeelde dat de door de huurder gestelde belangenverstrengeling van de corporatie met partijen waarmee zij samenwerkte onvoldoende was onderbouwd omdat onvoldoende aannemelijk was gemaakt dat de corporatie het onderzoek in de woning dat werd uitgevoerd door een renovatiebedrijf had beïnvloed. Ook was niet gebleken dat de corporatie de inspectie door een keurder of diens rapportage had beïnvloed.

Bepaling 4.4 Code: respectvolle dialoog met huurders

Van de 28 klachtonderdelen die in dit verslagjaar door de Commissie ongegrond werden verklaard, zijn er 12 getoetst aan bepaling 4.4 van de Code: (...) *Ook in de dagelijkse omgang met haar huurders en belanghebbenden handelt de corporatie vanuit haar maatschappelijke opdracht en voert hierin een respectvolle dialoog. De corporatie houdt rekening met de belangen van haar belanghebbenden en in het bijzonder met de wensen en behoeftes van haar huidige en toekomstige huurders en bewoners.* Deze 12 klachtonderdelen hebben met name betrekking op de wijze van communiceren van medewerkers van de corporatie met huurders. Klagers voelen zich onvoldoende gehoord en/of zijn het niet eens met de door de corporatie aangeboden oplossingen voor gebreken aan de huurwoning (3x) of de aanpak van (geluids)overlast van burens (4x). De communicatieklachten hebben daarnaast betrekking op door de corporatie aangeboden alternatieven zoals een aanbod om een andere woning voor de huurder te zoeken (4x). In één



geval had het klachtonderdeel betrekking op de wijze van communiceren van de RvC van de corporatie nadat de huurders zich met klachten over gebreken en de aanpak daarvan door medewerkers en het bestuur tot de RvC gewend hadden. De Commissie heeft op deze klachtonderdelen geoordeeld dat de corporaties op een behoorlijke wijze hadden gereageerd op vrijwel alle verzoeken en meldingen van de huurders en dat de medewerkers daarbij de huurders respectvol hadden bejegend met oog voor hun belangen. Dat in een concreet geval op een enkel punt de communicatie soms beter had gekund betekende volgens de Commissie nog niet dat aannemelijk was gemaakt dat de corporatie in strijd met de Code had gehandeld. Daarbij was ook van belang dat de communicatie zich over meerdere jaren had uitgestrekt en de huurder in die jaren veelvuldig meldingen bij de corporatie had ingediend.

Bepaling 1.3 Code: verantwoordelijkheden bestuurder

Van de 28 klachtonderdelen die in dit verslagjaar door de Commissie ongegrond werden verklaard, is er 1 getoetst aan bepaling 1.3 van de Code: *De principes en bepalingen van de code werken door in de hele corporatie. Het bestuur is ervoor verantwoordelijk dat ook medewerkers handelen volgens de waarden van de Governancecode woningcorporaties.* Het oordeel van de Commissie dat de algemeen directeur/bestuurder van de corporatie niet in strijd met bepaling 1.3 had gehandeld door geen disciplinaire maatregelen te nemen tegen bepaalde medewerkers lag in het verlengde van het oordeel van de Commissie dat die medewerkers zich jegens klager niet hadden misdragen. Het gedrag en de houding van de medewerkers was getoetst aan bepaling 4.4 over de respectvolle dialoog.

Bepaling 3.13 Code: toezicht RvC

Van de 28 klachtonderdelen die in dit verslagjaar door de Commissie ongegrond werden verklaard, is er 1 getoetst aan bepaling 3.13 van de Code: *De RvC en zijn leden zijn geschikt voor hun taak, rekening houdend met de opgaven van de corporatie en algemeen geldende opvattingen over goed toezicht. De RvC is zelf verantwoordelijk voor het goed uitoefenen van zijn taken en verantwoordelijkheden, opereert zowel intern als extern als één team en moet zorgen voor voldoende tegenwicht ('countervailing power') binnen de RvC als ook tussen RvC en bestuur.* Het oordeel van de Commissie dat de RvC niet in strijd met bepaling 3.13 had gehandeld door geen disciplinerende maatregelen te nemen tegen de algemeen directeur/bestuurder en tegen twee medewerkers, en daarmee tekort was geschoten in zijn toezichthoudende taak, lag in het verlengde van het oordeel van de Commissie dat de klacht over de medewerkers en de bestuurder ongegrond was. Er was geen grondslag voor de stelling dat de RvC tekort was geschoten in zijn toezichthoudende taak.

Bepaling 2.5: zorgvuldige klachtbehandeling

Van de 28 klachtonderdelen die in dit verslagjaar door de Commissie ongegrond werden verklaard, zijn er 9 getoetst aan bepaling 2.5 van de Code: *De corporatie zorgt voor een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden. Als een corporatie een lokale of regionale klachtencommissie heeft, dan is de corporatie ervoor verantwoordelijk dat deze commissie goed functioneert en onafhankelijk is.* Deze klachtonderdelen hadden betrekking op de wijze waarop klachten door de corporatie intern worden afgehandeld (4x) en op de klachtbehandeling door de klachtencommissie van de corporatie of de regionale klachtencommissie waarbij de corporatie is aangesloten (5x).

De interne klachtbehandeling door de corporatie. Twee huurders trokken de onafhankelijkheid van de interne klachtbehandeling door de corporatie in twijfel. Gesteld werd dat een interne klachtenafdeling de eigen medewerkers niet zal afvallen. Hierop heeft de Commissie verduidelijkt dat in het systeem van klachtbehandeling bij woningcorporaties voorzien is in een onafhankelijke externe (dat wil zeggen van de corporatie losstaande) klachten- of geschillencommissie. Voordat klagers zich tot die externe commissie wenden, moeten zij eerst de interne klachtenprocedure bij de corporatie doorlopen. De bedoeling daarvan is om de corporatie in de gelegenheid te stellen de



klacht intern te onderzoeken en zelf een oplossing te vinden. Als de klager niet tevreden is over het resultaat van deze interne klachtbehandeling, kan deze terecht bij de klachten- of geschillencommissie. De Code vereist in bepaling 2.5 een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten van belanghebbenden. Deze bepaling ziet op zowel de interne klachtbehandeling bij een corporatie als op de klachtbehandeling door een geschillen- of klachtencommissie. Het enkele feit dat klachten intern worden behandeld, betekent dus niet dat in strijd met de Code is gehandeld. Het klachtonderdeel dat de corporatie onvoldoende reageerde op klachten van de huurder was ongegrond. De corporatie stelde dat zij alle meldingen en verzoeken over gebreken aan de woning had opgevolgd en waar nodig herstelwerkzaamheden had verricht. Klager had onvoldoende aannemelijk gemaakt dat dit niet juist was. Het klachtonderdeel dat de corporatie bij de klachtbehandeling het eigen klachtenprotocol niet had gevolgd was ongegrond omdat de Commissie bleek dat de juiste procedure was gevolgd, ook al was dat niet onmiddellijk duidelijk geweest voor de klachtencommissie. De klachtencommissie had de klacht van klager in eerste instantie niet-ontvankelijk verklaard omdat de corporatie onvoldoende in staat was gesteld de klacht op te lossen.

De klachtbehandeling door de klachtencommissie. Klachten over de klachtbehandeling door de klachtencommissie kunnen ontvankelijk zijn op grond van artikel 12 lid 2 onder h van het Reglement van de Commissie. Drie huurders stelden dat de klachtencommissie niet onafhankelijk was. Het klachtonderdeel van een huurder die zelf besloten had om geen klacht in te dienen bij de klachtencommissie omdat deze commissie volgens de huurdersbelangenvereniging niet onafhankelijk zou zijn was ongegrond omdat de verwijzing van klager naar enkel deze stelling van de huurdersbelangenvereniging naar het oordeel van de Commissie onvoldoende is om die conclusie te dragen. Het klachtonderdeel dat de klachtencommissie partijdig handelde door de klacht van de huurder niet in behandeling te nemen maar het klachtdossier te sluiten na de constatering dat er op dat moment geen concrete klacht was, achtte de Commissie onvoldoende aannemelijk gemaakt. Het klachtonderdeel dat de leden van de klachtencommissie vacatiegelden ontvangen van de corporatie betekent naar het oordeel van de Commissie nog niet dat de klachtencommissie, die werkt volgens het voorbeeldreglement van Aedes, niet onafhankelijk is. Twee zaken hadden betrekking op het feit dat de klachtencommissie de klacht niet in behandeling had genomen. In de ene zaak had de klachtencommissie de klacht van de huurder niet-ontvankelijk verklaard omdat het onderwerp van die klacht aan de orde zou kunnen komen in een lopende rechtszaak tussen de corporatie en de klager. De Commissie achtte deze handelwijze van de klachtencommissie en de daarbij gehanteerde uitleg van het reglement van de klachtencommissie niet onbegrijpelijk en niet in strijd met de Code. In de andere zaak had de klachtencommissie de klacht niet inhoudelijk in behandeling genomen en het dossier gesloten omdat haar uit onderzoek was gebleken dat er op dat moment geen concrete klacht voorlag en op korte termijn overleg tussen de corporatie en de klager zou plaatsvinden. De Commissie oordeelde dat dit besluit niet zodanig onbegrijpelijk of onnavolgbaar was dat daarmee bepaling 2.5 van de Code was geschonden.

Toelichting op de niet-ontvankelijke klachten

Een overzicht van de niet-ontvankelijkheidsgronden staat in paragraaf 3.2.1.

De Commissie heeft twee klachten in zijn geheel niet-ontvankelijk verklaard op grond van artikel 12 lid 2 onder f Reglement. In dit artikel is bepaald dat een klacht bij de Commissie niet ontvankelijk is als die klacht niet eerst is ingediend bij de klachtencommissie van de woningcorporatie. Het eerste geval betrof een herhaling van een klacht waarover de Commissie in 2018 had geoordeeld dat deze niet-ontvankelijk was omdat de klacht kon worden voorgelegd aan de klachtencommissie van de corporatie. Niet was gebleken dat dit alsnog was gebeurd. In het tweede geval had een huurder bij de Commissie geklaagd over de wijze waarop de corporatie intern met zijn klachten was omgegaan en over het niet nakomen van gemaakte afspraken. De Commissie overwoog dat deze klachten nauw verweven waren met de onderliggende klachten over



de renovatie van de huurwoning. Over klachten betreffende een renovatie kan de Commissie niet oordelen omdat de Code niet daarop ziet, maar de klachtencommissie kan dat wel. Naast de genoemde nauwe verwevenheid van de klachten bij de Commissie met de renovatie, achtte de Commissie tevens van belang dat de corporatie klager meermalen had gewezen op de mogelijkheid zijn klachten voor te leggen aan de klachtencommissie en dat klager daarbij niet was ingegaan op het aanbod dat de corporatie zelf de klachten van klager met de reactie daarop van de corporatie aan de klachtencommissie zou voorleggen. Gelet op dit geheel aan feiten en omstandigheden, heeft de Commissie de klacht niet-ontvankelijk verklaard.

De reden voor niet-ontvankelijkheid van een klachtonderdeel berustte in 3 gevallen op artikel 12 lid 2 onder a in samenhang gelezen met artikel 11 lid 2 van het Reglement. Hierin staat dat een klacht niet-ontvankelijk moet worden verklaard als deze niet is ingediend binnen drie jaar na de dag waarop de klager kennis heeft genomen van het handelen of nalaten van de corporatie waarop de klacht betrekking heeft. Drie huurders legden de Commissie een omvangrijk feitencomplex voor dat deels verder terug ging dan de genoemde driejarentermijn. Ingevolge het Reglement heeft de Commissie de klachtenonderdelen die buiten de driejarentermijn vielen buiten beschouwing gelaten.

De reden voor niet-ontvankelijkheid van een klachtonderdeel berustte in 2 gevallen op artikel 12 lid 2 onder e van het Reglement. Hierin staat dat de Commissie een klacht niet-ontvankelijk moet verklaren indien het verzoek betrekking heeft op zaken die in behandeling zijn bij een rechter, de Huurcommissie of een arbiter, of waarover deze al een uitspraak hebben gedaan. De Commissie heeft in één geval zaken buiten beschouwing gelaten die betrekking hadden op en die zich hadden voorgedaan bij en tijdens de rechterlijke procedures die de klager tegen de corporatie had gevoerd: ook hetgeen is voorgevallen in het kader van procedures die tot de rechterlijke uitspraken hebben geleid valt naar het oordeel van de Commissie buiten de inhoudelijke beoordeling van de Commissie. In een ander geval heeft de Commissie vastgesteld dat tussen de huurder en de corporatie mediation had plaatsgevonden waarbij afspraken waren gemaakt over de communicatie over klachten, welke afspraken waren vastgelegd in een slotovereenkomst die door alle betrokkenen was ondertekend. Deze voor partijen bindende afspraken zijn als vorm van geschilbeslechting in hun strekking vergelijkbaar met een partijen bindend oordeel van de rechter en het bindend advies van de Huurcommissie of een arbiter, zoals bedoeld in het Reglement. De Commissie heeft daarom de klacht van de huurder over de communicatie met de corporatie niet-ontvankelijk geacht voor zover deze betrekking heeft op de periode tot de datum van de slotovereenkomst na mediation.

Toelichting op onbevoegdheid van de Commissie

In het verslagjaar heeft de Commissie zich 6 keer niet bevoegd verklaard een klachtonderdeel te behandelen. In het Reglement staat dat de Commissie tot taak heeft zich uit te spreken over een klacht (artikel 5 lid 1c). Een klacht betreft het handelen of nalaten van een woningcorporatie in strijd met de Governancecode Woningcorporaties (artikel 1i). Dat betekent dat de Commissie alleen kan oordelen over zogeheten governancekwesties waarover in de Code regels zijn gesteld.

De Commissie heeft zich niet bevoegd verklaard ten aanzien van één klacht omdat deze betrekking had op de gedragsaanwijzing die de corporatie aan de huurder had opgelegd en op de mogelijke ontbinding van de huurovereenkomst als de gedragsaanwijzing niet zou worden gevolgd zonder dat voor een andere woning was gezorgd. De Commissie heeft geoordeeld niet bevoegd te zijn om klachten te behandelen over de huurovereenkomst en mogelijke ontbinding daarvan, en evenmin over gedragsaanwijzingen en woningtoewijzing als zodanig. De Commissie heeft daarnaast geen oordeel kunnen geven over de volgende aan haar voorgelegde zaken: de aard en ernst van de gebreken van de woning als zodanig, het opnieuw verhuren van de woning na ontruiming terwijl de huurovereenkomst met klager nog niet officieel beëindigd was, het verzoek van klager aan de corporatie om bemiddeling bij woningtoewijzing en het niet uitvoeren door de corporatie van een asbestsanering conform de toepasselijke wet- en regelgeving.



Overweging ten overvloede

De Commissie kan in een uitspraak een overweging ten overvloede opnemen. Zo'n overweging heeft geen betekenis voor de einduitspraak van de Commissie, maar acht de Commissie desondanks van belang. Dit verslagjaar heeft de Commissie bij één zaak, waarin een hoorzitting is gehouden, in de uitspraak een overweging ten overvloede opgenomen. Overwogen werd dat de in de Code bedoelde dialoog met huurders zich niet hoeft te beperken tot het nemen van de juiste maatregelen inzake overlast en het zich houden aan gemaakte afspraken. Deze dialoog ziet tevens op de wijze waarop daarbij met de huurders wordt omgegaan. De klacht dat de corporatie zich onvoldoende had ingespannen om een einde te maken aan burenoverlast was ongegrond, maar dat volgens de corporatie geen structurele en ernstige overlast was vastgesteld betekende volgens de Commissie nog niet dat klagers geheel ongeloofwaardig waren wat de door hen ervaren overlast betreft. Deze overweging ten overvloede geeft mogelijk een handvat voor de corporatie om met klagers in gesprek te gaan, aldus de Commissie.

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. 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 uitspreekt 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 dit verslagjaar in twee gevallen bij voorzittersuitspraak geoordeeld dat het verzoek kennelijk niet-ontvankelijk was. In beide gevallen was de klachtenprocedure van de corporatie nog niet geheel doorlopen en kon de Commissie op grond van art. 12 lid 2 onder f van het Reglement om die reden de klacht niet inhoudelijk behandelen. De klagers zijn in deze gevallen verwezen naar de juiste instantie.

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 met 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 onvolledige klachten

In het verslagjaar werden 15 onvolledige klachten ingediend. Klachten zijn onvolledig als na toezending van het klachtenformulier en/of een verzoek om nadere informatie de klager niet meer van zich laat horen of besluit geen klacht in te dienen. Dit kwam in het verslagjaar in 3 van de 15 gevallen voor. Klachten zijn ook onvolledig als de klager de Commissie aanspreekt als een instantie waar klachten over corporaties gemeld kunnen worden, maar waarbij na enig onderzoek blijkt dat de klager bij de Commissie niet aan het juiste adres is. Als vervolgens de Commissie de klager verwijst naar de juiste instantie voor klachtenbehandeling (en daarna niet meer van klager wordt vernomen), wordt ook gesproken van een onvolledige klacht. Dit kwam in het verslagjaar in 12 van de 15 gevallen voor. 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. Zo was in 2 van deze 15 gevallen sprake van een klacht van een woningzoekende over woningtoewijzing.



4. Bevindingen van de Commissie

In paragraaf 3.2.3 is een toelichting gegeven op uitspraken die de Commissie in dit verslagjaar heeft gedaan. Bij alle typen uitspraken van de Commissie (gegrond, ongegrond, niet-ontvankelijk, onbevoegd) is aangegeven hoe de Commissie de Code toepast en daarbij ook interpreteert. De Commissie hoopt hiermee te verduidelijken welk handelen of nalaten van een corporatie bijvoorbeeld valt onder bepaalde begrippen die in de Code staan, zoals het begrip 'respectvolle dialoog'. Ook geeft de Commissie aan dat als een bepaald begrip niet in het Reglement voorkomt, zoals een mediation overeenkomst tussen een corporatie en huurders, deze kan worden gelijkgesteld met andere begrippen die wel in het Reglement staan, namelijk eveneens partijen bindende oordelen zoals een uitspraak van een rechter, van de Huurcommissie of van een arbiter. Dit alles zal hier niet worden herhaald. Wel zal de Commissie in deze paragraaf ingaan op de volgende twee onderwerpen.

1. Merendeel inhoudelijk behandelde klachten betreffen respectvolle dialoog en klachtbehandeling

In dit verslagjaar zijn 35 klachtonderdelen door de Commissie inhoudelijk behandeld. Daarvan betroffen 28 klachtonderdelen twee onderwerpen: het voeren van een respectvolle dialoog door een corporatie met huurders (14x) en een goede klachtbehandeling door een corporatie en/of klachtencommissie (14x). De andere klachtonderdelen betroffen het nakomen van afspraken als deel van de voorbeeldfunctie van bestuur en RvC (4x), belangenverstremming (1x), de verantwoordelijkheid van de bestuurder (1x) en het toezicht door de RvC (1x). Het beeld dat het merendeel van de inhoudelijk behandelde klachten de genoemde twee onderwerpen betreft, wijkt niet veel af van de vorige verslagjaren.³ Bij de klachten die getoetst worden aan de bepaling in de Code met betrekking tot het voeren van een respectvolle dialoog gaat het vaak over gebrekkige communicatie en het zich niet gehoord voelen. Wel zij vermeld dat de Commissie bij de betreffende 14 klachtonderdelen over het voeren van een respectvolle dialoog met huurders 2 klachtonderdelen gegrond heeft verklaard en 12 ongegrond. Bij de 14 klachtonderdelen over de klachtbehandeling ligt de verhouding iets anders: 5 gegrond, 9 ongegrond. Om meer zicht te geven op de gegronde klachtonderdelen dient het volgende.

De gegronde klachtonderdelen hadden ten eerste betrekking op het door een klachtencommissie ongemotiveerd afwijken van het eigen reglement, zoals het niet in behandeling nemen van een klacht over een medewerker van de corporatie, terwijl volgens het reglement vaststond dat bij de klachtencommissie geklaagd kan worden over gedragingen van medewerkers van de corporatie. Deze motivering was onzorgvuldig, terwijl later ook nog bleek dat de klachtencommissie de klacht om een andere reden niet in behandeling had genomen. De gegronde klachtonderdelen hadden ten tweede betrekking op het omgaan van de klachtencommissie met de coronamaatregelen: onredelijk lang werd gewacht met het plannen van een hoorzitting zonder alternatieven voor een fysieke zitting te hebben onderzocht, en het zonder legitieme reden niet conform de toezegging opsturen van het dossier waarbij de klager geen antwoord kreeg op vragen. Dat was geen *adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten* als bedoeld in de Code. De gegronde klachtonderdelen hadden ten derde betrekking op de toegankelijkheid van de klachtencommissie voor huurders via de website van de corporatie. Dat informatie over de contactgegevens van de klachtencommissie daar bewust niet vermeld stonden, is in strijd met de Code. De betreffende corporatie heeft toegezegd daarnaar te zullen kijken. De Commissie heeft in dit verband kennis genomen van onderzoek van Aedes waaruit blijkt dat meerdere corporaties nog

³ In 2020 handelden 2 van de 3 klachtonderdelen over de dialoog, in 2019 handelden 2 van de 23 klachtonderdelen over de dialoog en 19 van de 23 over de klachtbehandeling, in 2018 handelden 7 van de 8 klachtonderdelen over de klachtbehandeling, terwijl in 2017 geen klachten over deze onderwerpen werden behandeld.



onvoldoende informatie geven op hun website over hoe een huurder een klacht kan indienen en hoe deze door de corporatie wordt afgehandeld. De Commissie onderschrijft vanuit haar ervaring met klachten die aan de hernieuwde Code worden getoetst graag de adviezen van Aedes aan corporaties voor een goede berichtgeving over de klachtenprocedure op de website.⁴

2. Uitgangspunt: eerst naar de klachtencommissie

Volgens het Reglement moet de Commissie klachten, die niet eerst zijn voorgelegd aan de klachtencommissie, niet-ontvankelijk verklaren. Uitgangspunt is immers dat een klager eerst naar de klachtencommissie stapt. Soms gaat een klacht van een huurder echter juist over het functioneren van de klachtencommissie zelf. Zo'n klacht inzake een klachtencommissie is een voorbeeld van een governancekwestie. Een dergelijke klacht kan naar zijn aard niet aan de betreffende klachtencommissie worden voorgelegd omdat de klachtencommissie dan over zichzelf moet oordelen. Bij dit type klachten gaat de Commissie daarom over tot een inhoudelijke behandeling van de bij haar ingediende klacht.. Zo was in dit verslagjaar de klacht over het niet in contact kunnen komen met de klachtencommissie en het ontbreken van een reactie op een ingevuld klachtenformulier ontvankelijk zonder dat deze klacht was behandeld bij de klachtencommissie.

Ook bij andere klachten dan die over een klachtencommissie kan de Commissie in voorkomende gevallen tot het oordeel komen dat sprake is van een duidelijke governancekwestie waarover direct het oordeel van de Commissie kan worden gevraagd. Voorbeelden van dergelijke klachten of klachtonderdelen die dit verslagjaar direct door de Commissie werden beoordeeld zijn:: het niet nakomen van een slotovereenkomst na mediation door een corporatie (1x), het niet voeren van een respectvolle dialoog door de corporatie met de huurder (2x), en het niet disciplinair optreden van een directeur/bestuurder jegens medewerkers en de gebrekkige invulling van de toezichthoudende taak van de Raad van Commissarissen (1x).

De Commissie beoordeelt de vraag of sprake is van een duidelijk governance vraagstuk waarover direct een oordeel kan worden gegeven, dus zonder dat eerst de weg naar de klachtencommissie is afgelegd, aan de hand van de concrete feiten en omstandigheden. . Het komt voor dat de klacht bij de Commissie niet louter een governancekwestie betreft maar een gemengd karakter heeft, zoals bij de in paragraaf 3.2.3 genoemde zaak: de klacht bij de Commissie betrof de communicatie door de verhuurder, waarover de Code stelt dat sprake moet zijn van een respectvolle dialoog. De Commissie overwoog dat deze klacht echter zeer nauw verweven was met het onderliggende probleem, namelijk de renovatie van de woning van de klager. Over aangelegenheden met betrekking tot een renovatie kan de Commissie niet oordelen maar wel de klachtencommissie. Klager was over het onderliggende probleem inzake de renovatie niet naar de klachtencommissie gegaan. De nauwe verwevenheid van de communicatieklacht bij de Commissie met de renovatie alsmede het feit dat de corporatie klager meermalen vergeefs had gewezen op de mogelijkheid om zich tot de klachtencommissie te wenden en daarbij vergeefs hulp had aangeboden, leidden tot de uitspraak van de Commissie dat de klacht niet-ontvankelijk was.

⁴ Aedes, 'Informatie over klachten moet beter', 30 augustus 2021, <<https://aedes.nl/governance-en-integriteit/informatie-over-klachten-moet-beter>>.



5. Samenstelling van de Commissie Governancecode

Per 1 maart 2021 hebben de besturen van Aedes en de VTW de heer mr. dr. E. Helder benoemd tot lid van de Commissie voor een zittingstermijn van drie jaar. Per 1 december 2021 hebben de besturen van Aedes en de VTW de heer mr. drs. J. Ph. Broekhuizen herbenoemd voor een derde zittingstermijn van drie jaar. Zoals vermeld in paragraaf 2.3 is mevrouw mr. Y.E.M.A. Timmerman-Buck per 1 januari 2022 teruggetreden als voorzitter en hebben de besturen van Aedes en de VTW de heer mr. dr. E. Helder per 1 januari 2022 benoemd tot voorzitter van de Commissie voor een periode van drie jaar.

De Commissie is in het verslagjaar als volgt samengesteld:

- Mevrouw mr. Y.E.M.A. Timmerman-Buck, voorzitter;
- De heer mr. drs. J.Ph. Broekhuizen, vicevoorzitter;
- Mevrouw mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres;
- Mevrouw drs. I.R. Vunderink;
- De heer mr. dr. E. Helder (vanaf 1 maart 2021).

Als adviseur was in 2021 aan de Commissie verbonden mevrouw drs. B.R.E. Mossinkoff, 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.

5.1 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° her-benoeming	2° her-benoeming	Einde zittings-termijn
Mw. mr. Y.E.M.A. Timmerman-Buck	01-09-2017	01-09-2020		01-01-2022
Dhr. mr. drs. J. Ph. Broekhuizen	01-12-2015	01-12-2018	01-12-2021	<i>01-12-2024</i>
Mw. drs. I.R. Vunderink	01-09-2017	01-09-2020	<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. mr. dr. E. Helder	01-03-2021 en 01-01-2022	<i>01-01-2025</i>	<i>01-01-2028</i>	<i>01-01-2031</i>



5.2 Overzicht van hoofd- en nevenfuncties van de Commissieleden in 2021

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

Hoofdfunctie: Oud-lid van de Raad van State
Nevenfuncties: Voorzitter Commissie Governancecode Woningcorporaties
Voorzitter Hoofdkommissie van Overleg van de Koninklijke Hofhouding
Voorzitter Commissie van Beroep CDA
Vicevoorzitter bestuur Steenkampfonds
Lid Raad van Economische Aangelegenheden Nederlands Pauselijk College te Rome
Plaatsvervangend lid Constitutioneel Hof Sint Maarten

Dhr. mr. drs. J. Ph. Broekhuizen

Hoofdfunctie Advocaat-partner, Kennedy Van der Laan
Nevenfuncties Vicevoorzitter Commissie Governancecode Woningcorporaties
Vicevoorzitter Raad van Toezicht CARE Nederland
Voorzitter 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
Voorzitter Kerkenraad Thomaskerk Amsterdam
Docent Erasmus School of Governance

Dhr. mr. dr. E. Helder

Hoofdfunctie Staatsraad, Raad van State
Nevenfuncties Lid Commissie Governancecode Woningcorporaties
Vicevoorzitter raad van toezicht Rijksmuseum Twenthe en De Museumfabriek
Lid raad van toezicht Rijksmuseum Twenthe Fonds
Lid raad van toezicht Stichting Roombeek Museafonds
Vicevoorzitter Stichting Steunfonds Twentse Welle
Vicevoorzitter Stichting Vastgoed Musea Enschede
Lid van de Wetenschappelijke Board Enschede
Lid raad van toezicht G.J. van Heek Jr. Fonds
Lid raad van advies faculteit rechtsgeleerdheid Rijksuniversiteit Groningen



Bijlage: overzicht klachten

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

Datum klacht	Onderwerp	Ontvankelijk	Uitspraak/actie	Datum afhandeling
04-08-2020	Corporatie reageert onvoldoende op klachten over gebreken aan wooncomplex	deels	Uitspraak Commissie: 1. klacht over communicatie door medewerkers en RvC ongegrond; klacht over communicatie door bestuurder gegrond 2. klachten over klachtencommissie 2x gegrond en 1x ongegrond 3. klacht dat corporatie afspraken niet nakomt ongegrond	04-02-2021
03-11-2020	Klacht over termijn en inhoud uitspraak geschillenadviescommissie	nvt	Klager verzocht klachtenformulier in te vullen, daarna niet meer vernomen	01-01-2021
16-11-2020	Klacht over aanpak langdurige burenoverlast door corporatie; klachtencommissie niet benaderbaar	deels	Tussenuitspraak 22-03-2021: klacht deels ontvankelijk Uitspraak Commissie: 1. klacht over dialoog corporatie en huurder ongegrond 2. klacht over toegankelijkheid klachtencommissie gegrond	30-06-2021
04-12-2020	Klacht van bewonerscommissie over stookkosten	nee	Voorzittersuitspraak: klacht kennelijk niet ontvankelijk want kan worden ingediend bij klachtencommissie	09-02-2021
06-01-2021	Klacht over gebreken aan woning	nee	Klager geïnformeerd over procedure bij Huurcommissie	07-01-2021
22-01-2021	Klacht over bejegening huurder door corporatie inzake duur scheefwonen	nee	Klager geïnformeerd over procedure bij geschillenadviescommissie	08-03-2021
24-01-2021	Corporatie reageert onvoldoende op klacht over geluidsoverlast burenen	nee	Voorzittersuitspraak: klacht kennelijk niet ontvankelijk want kan worden ingediend bij geschillenadviescommissie	02-02-2021
18-02-2021	Klacht over gedragsaanwijzing	nvt	Uitspraak Commissie: Commissie niet bevoegd	03-09-2021
22-03-2021	Corporatie weigert verzoek aan andere corporatie te doen voor woningtoewijzing	deels	Uitspraak Commissie: 1. klacht over verzoek bemiddeling woningtoewijzing ongegrond 2. klacht over klachtbehandeling corporatie ongegrond	15-09-2021
08-03-2021	Corporatie reageert onvoldoende op klachten over gebreken aan woning	deels	Uitspraak Commissie: 1. klacht over bejegening door corporatie ongegrond 2. klacht over klachtbehandeling	05-07-2021

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



			ongegrond 3. klacht over belangenverstremgeling ongegrond	
13-03-2021	Corporatie reageert onvoldoende op klacht over geluidsoverlast leidingen	nee	Klager geïnformeerd over procedure bij geschillencommissie	23-03-2021
05-04-2021	Corporatie reageert onvoldoende op verzoek om oplossing voor duur scheefwonen	ja	Uitspraak Commissie: 1. klacht over klachtencommissie ongegrond 2. klacht over bejegening door corporatie ongegrond	22-07-2021
19-04-2021	Corporatie reageert onvoldoende op klachten over gebreken na renovatie	nee	Uitspraak Commissie: klacht niet-ontvankelijk want kan worden ingediend bij geschillencommissie	09-12-2021
19-04-2021	Corporatie verplicht huurders in eigen woning mondkapje te dragen bij werkzaamheden	ja	Uitspraak Commissie: klacht gegrond	01-07-2021
03-05-2021	Corporatie reageert onvoldoende op klachten over burenoverlast	deels	Uitspraak Commissie: 1. klacht over houding en gedrag van medewerkers, bestuur en RvC corporatie ongegrond 2. klacht over klachtbehandeling ongegrond	26-10-2021
27-05-2021	Corporatie reageert onvoldoende op klachten over burenoverlast en komt afspraken en advies klachtencommissie niet na	ja	Uitspraak Commissie: 1. klacht dat corporatie advies klachtencommissie niet nakomt ongegrond 2. klacht dat corporatie afspraken over andere woning niet nakomt ongegrond 3. klacht dat klager geen overlast meer mag melden ongegrond	22-10-2021
30-05-2021	Corporatie reageert niet op klacht over herstelnota	nee	Uitspraak Commissie: klacht niet-ontvankelijk want kan worden ingediend bij geschillencommissie	16-07-2021
29-06-2021	Corporatie reageert onvoldoende op klacht over ongedierte	nee	Klager geïnformeerd over procedure bij Commissie en klachtenformulier toegestuurd, daarna niet meer vernomen	01-07-2021
27-07-2021	Klachtencommissie neemt klacht niet in behandeling	ja	Klacht tijdens behandeling ingetrokken	28-10-2021
26-07-2021	Klacht over vermelding Governancecode in jaarverslag corporatie	nvt	Klager geïnformeerd over procedure bij Commissie, klacht ingetrokken	14-09-2021
17-08-2021	Corporatie reageert onvoldoende op klacht over burenoverlast	nee	Klager geïnformeerd over procedure bij klachtencommissie	09-09-2021
26-08-2021	Klachtencommissie wacht lang met plannen hoorzitting en opsturen dossier; corporatie voert asbestsanering niet uit	deels	Uitspraak Commissie: 1. klacht dat corporatie klachtenprotocol niet nakomt ongegrond 2. klacht over klachtencommissie	13-12-2021



			gegrond	
10-09-2021	Corporatie reageert onvoldoende op klachten over burenoverlast; klachtencommissie heeft dossier gesloten		Klacht nog onvolledig, in behandeling bij secretaris	In behandeling
24-09-2021	Corporatie komt eigen klachtenregeling niet na	nee	Klager geïnformeerd over klachtencommissie, klacht ingetrokken	03-10-2021
13-10-2021	Klacht over klachtenprocedure bij geschillenadviescommissie en besluit corporatie over advies		Klacht in behandeling genomen	In behandeling
17-10-2021	Corporatie reageert onvoldoende op klachten over gebreken	nee	Klager geïnformeerd over klachtencommissie	19-10-2021
19-10-2021	Corporatie reageert onvoldoende op klachten over burenoverlast	nee	Klager geïnformeerd over klachtencommissie	20-10-2021
31-10-2021	Corporatie reageert onvoldoende op klachten over renovatie; klachtencommissie behandelt klacht niet		Klacht in behandeling genomen	In behandeling
03-11-2021	Corporatie weigert compensatie voor onderhoudsgebreken	nee	Klager geïnformeerd over klachtencommissie	04-11-2021
13-11-2021	Klacht over wijziging in woningtoewijzingsbeleid van corporatie	nee	Klager geïnformeerd over klachtenregelingen bij corporaties; procedure bij klachtencommissie nog niet afgerond	15-11-2021
22-11-2021	Corporatie reageert onvoldoende op klachten over burenoverlast	nee	Klager geïnformeerd over klachtencommissie, klacht ingetrokken	29-11-2021
23-11-2021	Corporatie belemmert maatregelen inbraak preventie	nee	Klager geïnformeerd over klachtencommissie	24-11-2021
29-11-2021	Corporatie reageert onvoldoende op klacht over ongedierte	nee	Klager geïnformeerd over klachtencommissie	02-12-2021
02-12-2021	Klacht over communicatie bij woningtoewijzing	nvt	Klager geïnformeerd over procedure bij de Commissie	07-12-2021
06-12-2021	Klacht over klachtbehandeling door corporatie en klachtenadviescommissie		Klacht in behandeling genomen	In behandeling
06-12-2021	Corporatie reageert onvoldoende op klacht over servicekosten	nee	Klager geïnformeerd over geschillencommissie	15-12-2021
22-12-2021	Klachtencommissie reageert niet op klacht	nee	Klager geïnformeerd dat procedure bij klachtencommissie nog niet is afgerond	23-12-2021