



## **JAARVERSLAG 2022**

## **COMMISSIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES**

**Maart 2023**



## JAARVERSLAG 2022 VAN DE COMMISSIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES

Maart 2023

Inhoud

<b>Voorwoord</b> .....	2
<b>1. Inleiding</b> .....	3
<b>2. Werkzaamheden van de Commissie</b> .....	3
2.1 Vergaderingen .....	3
2.2 Evaluatiegesprekken .....	3
2.3 Rol en taken van de Commissie .....	4
2.4 Samenstelling Commissie .....	4
2.5 Veranderingen werkwijze Commissie .....	4
<b>3. Verzoeken om een uitspraak</b> .....	5
3.1 Individuele en algemene toetsingsverzoeken .....	5
3.2 Klachten .....	5
3.2.1 <i>Klachtbehandeling in het algemeen</i> .....	5
3.2.2 <i>Ingediende en afgehandelde verzoeken</i> .....	6
3.2.3 <i>De Commissie-uitspraken</i> .....	7
3.2.4 <i>De kennelijk niet-ontvankelijke uitspraken (voorzittersuitspraken)</i> .....	10
<b>4. Bevindingen van de Commissie in 2022</b> .....	10
<b>5. Samenstelling van de Commissie Governancecode Woningcorporaties</b> .....	11
5.1 Rooster van aftreden van de Commissieleden .....	11
5.2 Overzicht van hoofd- en nevenfuncties van de Commissieleden in 2022 .....	12
<b>Bijlage: overzicht verzoeken om behandeling van een klacht 2022</b> .....	13



## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Commissie Governancecode Woningcorporaties over 2022.

In het verslagjaar is de Governancecode Woningcorporaties 2020 op een aantal onderdelen herzien. Het Aedes-verenigingscongres van 24 november 2022 en de Algemene Ledenvergadering van VTW, de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties, op 22 november hebben deze wijzigingen vastgesteld. De gewijzigde versie treedt in werking op 1 januari 2023.

In de Code is een nieuwe bepaling ingevoegd, onder 2.2., die een spelregel bevat die de onderlinge solidariteit tussen woningcorporaties tot uitdrukking brengt. Hiermee is in de Code als norm verankerd wat eerder beleidsmatig was uitgesproken in het document 'Woningcorporaties en solidariteit: uitgangspunten', door Aedes op het congres van 9 juni 2022 vastgelegd. Het komt er op neer dat als een individuele corporatie onvoldoende in staat is om een bepaalde opgave te realiseren, binnen de sector zelf een beroep op andere corporaties wordt gedaan. Eerst lokaal, dan regionaal, of uiteindelijk binnen de sector als geheel. Pas als dat alles niet werkt, resteert de mogelijkheid van een interventie van buiten af. Met deze solidariteitsnorm heeft de woningcorporatie sector zichzelf gebonden aan het uitgangspunt dat grote maatschappelijke opgaven als het realiseren van voldoende nieuwe betaalbare woningen en het verduurzamen van het woningbezit een gezamenlijke verantwoordelijkheid is. Als dat de spankracht van een corporatie te boven gaat, moet binnen de sector zelf een beroep gedaan kunnen worden op anderen. Met dit nieuwe element in de Code is de reikwijdte van de normen waarop de Commissie toeziet verbreed.

Door Aedes en VTW zijn in november 2022 eveneens, na goed overleg met de Commissie, wijzigingen doorgevoerd in het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties. Ook deze wijzigingen gaan in op 1 januari 2023. Uitgangspunt blijft dat de Commissie kan worden aangesproken door iedereen die een redelijk en direct belang heeft bij een uitspraak van de Commissie. Dat kan een corporatie zelf zijn, of een huurder. Vermeldenswaard is ten eerste dat een corporatie, of ook het bestuur van Aedes en/of het bestuur van de VTW zich nu ook met een verzoek om advies tot de Commissie kan wenden. Dat is een minder formele en laagdrempeliger manier om een inhoudelijke reactie van de Commissie te krijgen over een governance-vraag. Daarnaast blijft de mogelijkheid bestaan om een toetsingsverzoek in te dienen, waarop een uitspraak zal volgen.

Ten tweede is de klachtprocedure in het Reglement verduidelijkt. Als een huurder een klacht over de naleving van de Code onder de aandacht van de Commissie wil brengen, is het uitgangspunt dat eerst de weg naar de klachtencommissie wordt gevolgd. Daarop kan alleen een uitzondering worden gemaakt als dit redelijkerwijs niet van de klager kan worden gevraagd. Nadat de klachtencommissie uitspraak heeft gedaan kan de Commissie de klacht over de naleving van de Code beoordelen en desgewenst op verzoek van de indiener beoordelen of sprake was van een behoorlijke klachtbehandeling.

In het verslagjaar heeft de Commissie zich ingespannen om haar uitspraken korter en ook toegankelijker te maken. Verder heeft de Commissie in een aantal gevallen in de uitspraak ook aanbevelingen opgenomen, bedoeld om aan te geven "hoe het ook kan".

In overleg met de Commissie hebben Aedes en VTW besloten de samenstelling van de Commissie te beperken tot drie vaste leden en één of twee plaatsvervangende leden. Danielle Rethmeier-Marres zal vanaf 1 januari 2023 optreden als plaatsvervangend lid van de Commissie. Ik stel het op prijs dat Danielle bereid is gebleken om als plaatsvervanger beschikbaar te blijven. Vooral is haar veel dank verschuldigd voor de kundige en resultaatgerichte wijze waarop zij gedurende een ruime periode heeft bijgedragen aan de werkzaamheden van de Commissie.

Ik dank tot slot de secretaris, Jacqueline Broese van Groenou, voor haar ondersteuning van de werkzaamheden van de Commissie, waartoe ook veelvuldige en soms intensieve contacten met indieners van klachten behoren.

Eric Helder, voorzitter



## 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 toetst aan de Governancecode Woningcorporaties 2020 (hierna: de Code). In het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: 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 2022. 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 in 2022 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 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, 11 maart, 13 mei, 1 juli, 23 september en 18 november. Op 11 maart en op 13 mei 2022 heeft de Commissie tevens een fysieke hoorzitting gehouden. De ervaring van de Commissie is dat het houden van een hoorzitting gelegenheid biedt voor het uitdiepen van de standpunten over en weer, voor het verkrijgen van een goed beeld van wat er speelt en voor het zich daadwerkelijk 'gehoord' voelen door partijen.

### 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 september 2022.



Daarbij is onder meer gesproken over het jaarverslag 2021 en in het bijzonder over de rol, taak en samenstelling van de Commissie in het licht van de veranderende eisen die aan woningcorporaties worden gesteld.

Conform het Reglement evalueert de Commissie jaarlijks het eigen functioneren. Deze evaluatie heeft plaatsgevonden in juli 2022.

### 2.3 Rol en taken van de Commissie

De besturen van Aedes en de VTW hebben, in overleg met de Commissie, de rol en taak van de Commissie en daarmee ook haar samenstelling opnieuw onder de loep genomen. Dit heeft geresulteerd in een aantal wijzigingen. De Commissie zal bestaan uit drie vaste leden en één of twee plaatsvervangende leden. De Commissie krijgt de bevoegdheid om op verzoek van een corporatie of op verzoek van het bestuur van Aedes en/of VTW een advies uit te brengen over governance vraagstukken. Dat is bedoeld als een minder formele en laagdrempeliger manier om een inhoudelijke reactie van de Commissie te krijgen over een governance-vraag. Daarnaast blijft de mogelijkheid bestaan om een toetsingsverzoek in te dienen, waarop een uitspraak zal volgen.

In overleg met de Commissie zijn verder enige onduidelijkheden in het Reglement over de ontvankelijkheid van klachten aangepast. Het gewijzigde Reglement van de Commissie is in november 2022 vastgesteld door het ledencongres van Aedes en de algemene ledenvergadering van VTW. De wijzigingen gaan per 1 januari 2023 in.

### 2.4 Samenstelling Commissie

In het verslagjaar hebben de besturen van Aedes en de VTW besloten de vacature die per 1 januari 2022 was ontstaan in verband met de benoeming van Commissielid de heer mr. dr. E. Helder tot voorzitter van de Commissie en het vertrek van de vorige voorzitter vooralsnog niet in te vullen, in afwachting van een besluit over de toekomstige samenstelling van de Commissie. In 2022 hebben de besturen in overleg met de Commissie besloten de samenstelling van de Commissie te beperken tot drie vaste leden en één of twee plaatsvervangende leden. Mw. mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres zal vanaf 1 januari 2023 optreden als plaatsvervangend lid van de Commissie.

### 2.5 Veranderingen werkwijze Commissie

#### Toegankelijkheid van uitspraken

De Commissie heeft er in 2022 naar gestreefd om haar uitspraken korter en ook toegankelijker te maken. Naast een oordeel of de klacht gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk is streeft de Commissie er in haar uitspraken ook naar om, waar passend, meer overwegingen ten overvloede dan wel aanbevelingen aan partijen op te nemen die dienen als toelichting op "hoe het ook kan".

#### Verduidelijking van het klachtenformulier

In het verslagjaar zijn 38 verzoeken ontvangen om een uitspraak te doen. In 24 van deze gevallen was sprake van verzoeken die niet voor inhoudelijke beoordeling in aanmerking kwamen. Voor een deel zijn dat verzoeken waarbij te weinig informatie werd aangeleverd om te kunnen beoordelen of wel sprake was van een klacht waarover de Commissie zich zou kunnen buigen. Voor een ander deel gaat het hierbij om verzoeken waarvan duidelijk was dat deze niet voor een inhoudelijke beoordeling in aanmerking kwamen, omdat geen sprake was van een klacht in de zin van het Reglement van de Commissie. In het Reglement is een klacht gedefinieerd als "een verzoek van



een belanghebbende om een uitspraak van de commissie over het handelen of nalaten van een woningcorporatie in strijd met de Governancecode Woningcorporaties". Als geen sprake is van een klacht in deze zin, biedt de secretaris voorlichting over de wijze waarop een andere instantie wellicht uitkomst kan bieden.

In het kort, een belanghebbende kan bij de Commissie terecht met een verzoek om een gedraging van een corporatie aan de Code te toetsen, en dan als hoofdregel alleen indien i) de Code een bepaling over die gedraging bevat, ii) de gedraging is voorgelegd aan de corporatie en iii) de onafhankelijke klachten- of geschillencommissie van de corporatie uitspraak over de gedraging heeft gedaan. De huurder die een klacht (in bovengenoemde zin) heeft over een gedraging van een corporatie dient de corporatie eerst in de gelegenheid te stellen de kwestie op te lossen door gebruik te maken van de interne en de externe klachtenprocedure van de corporatie. Ter verduidelijking van deze route heeft de Commissie het klachtenformulier aangepast. Deze aanpassing geldt vanaf 1 januari 2023.

### **3. Verzoeken om een uitspraak**

#### 3.1 Individuele en algemene toetsingsverzoeken

Een 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 2022 geen algemene of individuele toetsingsverzoeken van de besturen van Aedes en de VTW respectievelijk van 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 Klachtbehandeling in het 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.

De Commissie is uitsluitend bevoegd tot het behandelen van klachten over een handelen of nalaten van een woningcorporatie in strijd met de Code. Naast klachten over de door de corporatie gevoerde dialoog kunnen dat ook klachten over de klachtbehandeling door de corporatie zijn of een van de andere principes uit de Code.



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.

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 geschillencommissie, bij deze commissie in behandeling zijn of waarover deze al een uitspraak heeft gedaan. Indien bijvoorbeeld de klachten- of geschillencommissie van de woningcorporatie een klacht niet inhoudelijk in behandeling neemt, dan kan de klager zich wenden tot de Commissie. De Commissie verklaart daarnaast klachten over de klachtbehandeling door corporaties ontvankelijk als deze zien op bijvoorbeeld de samenstelling, benoemingswijze of onafhankelijkheid van de klachten- of geschillencommissie.

Wordt de klacht in behandeling genomen, dan stelt de Commissie de corporatie in de gelegenheid om schriftelijk aan de Commissie haar 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 verzoeken

De Commissie werd in het verslagjaar 38 keer door belanghebbenden benaderd met het verzoek om een klacht over een corporatie te behandelen. Evenals in voorgaande jaren werden alle verzoeken ingediend door of namens huurders van woningcorporaties. In 2022 werd één klacht ingediend door een huurdersorganisatie.

Aantal verzoeken ingediend in de jaren 2018-2022:

Jaar	Ingediende verzoeken
2022	38
2021	33
2020	29
2019	23
2018	40

Van de 38 ingediende verzoeken heeft de Commissie er in 2022 36 afgedaan en waren eind 2022 nog twee verzoeken in behandeling. Daarnaast heeft de Commissie in 2022 vier verzoeken



afgehandeld die in 2021 waren ingediend. In totaal heeft de Commissie in het verslagjaar dus 40 verzoeken behandeld en afgedaan.

Aantal verzoeken en wijze van afdoening in 2022, vergeleken met 2021:

<b>Wijze van afdoening verzoeken</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Uitspraak Commissie	8	13
Voorzittersuitspraak kennelijk niet-ontvankelijke klacht	7	2
Klacht ingetrokken	1	4
Onvolledig verzoek	24	15
Totaal afgehandelde verzoeken	40	33
Verzoek nog in behandeling op 31 december	2	4

De Commissie heeft in 2022 acht keer uitspraak op een klacht gedaan. In één geval heeft de klager de klacht tijdens de behandeling ingetrokken omdat met de corporatie tot overeenstemming was gekomen.

De Commissie heeft in 2022 zes keer een voorzittersuitspraak gedaan. Dit betreft een uitspraak op een onderbouwd verzoek dat voldoet aan de omschrijving van een klacht uit het Reglement, maar waarbij er geen twijfel over mogelijk is dat een van de ontvankelijkheidsgronden uit het Reglement van toepassing is, bijvoorbeeld omdat de klager de klacht nog niet heeft voorgelegd aan de klachtencommissie van de corporatie. 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 zo een snelle uitspraak van de Commissie.

De Commissie heeft in 2022 24 onvolledige verzoeken ontvangen en afgedaan. Een verzoek 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. 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 eveneens sprake van een onvolledig verzoek indien de klager de Commissie aanspreekt als een instantie waar klachten over corporaties gemeld kunnen worden en na een kort onderzoek van de toegestuurde gegevens blijkt dat de indiener van het verzoek bij de Commissie niet aan het juiste adres is. De Commissie verwijst de indiener dan naar de juiste instantie voor klachtenbehandeling.

Voor een overzicht van alle ingediende verzoeken en hun afdoening wordt verwezen naar de bijlage bij dit jaarverslag. In paragraaf 3.2.3 worden de uitspraken van de Commissie toegelicht en in paragraaf 3.2.4 volgt een toelichting op de voorzittersuitspraken.

### 3.2.3 De Commissie-uitspraken

De Commissie heeft in het verslagjaar op acht verzoeken van klagers een inhoudelijke uitspraak gedaan. In deze acht zaken heeft de Commissie de corporatie schriftelijk om haar reactie op het standpunt van de klager gevraagd en vervolgens een uitspraak gedaan. In twee zaken heeft de Commissie eerst een hoorzitting met partijen gehouden alvorens uitspraak te doen.

Een klacht kan bestaan uit meerdere klachtonderdelen. De acht uitspraken omvatten 21 klachtonderdelen, waarvan zes klachtonderdelen door de Commissie als gegrond werden beoordeeld, acht ongegrond en vijf niet-ontvankelijk. Ten aanzien van twee klachtonderdelen was de Commissie niet bevoegd een oordeel te geven omdat er geen sprake was van een klacht in de zin van artikel 1 onder i van het Reglement. Hierna wordt nader ingegaan op de motivering van de uitspraken, eerst op de zes gegronde klachtonderdelen, vervolgens op de acht ongegronde klachtonderdelen en tenslotte op de vijf niet-ontvankelijke klachtonderdelen.





### Toelichting op de gegronde klachtonderdelen

De Commissie heeft in 2022 zes (van 21) inhoudelijk beoordeelde klachtonderdelen gegrond verklaard. Deze zes klachtonderdelen hadden betrekking op de behandeling van verzoeken en klachten door de corporatie en/of de onafhankelijk klachtencommissie en op de gevoerde dialoog in het kader van de behandeling van verzoeken en klachten. De Commissie was van oordeel dat in deze zes gevallen in strijd was gehandeld met de norm van een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten zoals bedoeld in bepaling 2.5 van de Code en/of met een respectvolle dialoog als bedoeld in bepaling 4.4 van de Code.

De redenen om een klacht over de *behandeling van verzoeken en klachten door de corporatie* gegrond te verklaren waren gelegen in het niet doorlopen van een interne klachtenprocedure, in de communicatie van de corporatie met de huurder waaronder het ontbreken van uitleg over het niet behandelen van de klacht en het onvoldoende regie voeren over het proces van afhandeling van verzoeken en klachten over onderhoud inclusief de communicatie daarover. Het verdraagt zich naar het oordeel van de Commissie niet met een goede naleving van de Code dat een corporatie voor huurders in het geheel niet of slechts met grote moeite bereikbaar is voor verzoeken en klachten over het onderhoud van de woning. In één geval was sprake van rolvermenging in de vorm van teveel verwevenheid tussen de corporatie en de klachtencommissie. Die verwevenheid uitte zich onder meer in het feit dat de corporatie alle communicatie, zowel procedureel als inhoudelijk, met huurders over klachten bij de klachtencommissie verzorgde. De corporatie had in deze gevallen onvoldoende zorggedragen voor een adequate klachtenbehandeling als bedoeld in bepaling 2.5 van de Code en onvoldoende rekening gehouden met de wensen en behoeftes van de huurders als bedoeld in bepaling 4.4 van de Code. Deze wensen en behoeftes van huurders van de corporatie omvatten immers ook een adequate, en daarmee ook voldoende voortvarende, klachtafhandeling.

De redenen om een klacht over de *klachtbehandeling door de onafhankelijke klachtencommissie* gegrond te verklaren waren gelegen in het besluit om een klacht van een huurder niet in behandeling te nemen, in de mededeling het klachtdossier binnen korte termijn automatisch te sluiten, in de communicatie van de klachtencommissie met de huurder waaronder het ontbreken van uitleg over het niet in behandeling nemen van de klacht en de afwijzing van het verzoek van een huurder om een mondelinge behandeling van de klacht. De handelwijze van de klachtencommissie getuigde in deze gevallen niet van een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van de klacht zoals bedoeld in bepaling 2.5 van de Code. In één geval droeg daaraan bij dat de klachtenprocedure van de corporatie en de klachtencommissie niet was ingericht volgens het model-klachtenreglement van Aedes.

De vraag of een handeling geheel conform een *klachtenreglement* is, kan onder omstandigheden van belang zijn, bijvoorbeeld in geval de Commissie vaststelt dat de klachtenadviescommissie niet conform haar reglement heeft gehandeld en de klager daardoor is benadeeld.

### Toelichting op de ongegronde klachtonderdelen

De Commissie heeft in het verslagjaar acht (van 21) klachtonderdelen na een inhoudelijke beoordeling ongegrond verklaard. Hieronder volgen enige opmerkingen over de redenen om een klachtonderdeel ongegrond te verklaren.

Indien de klachtbehandeling door de corporatie en de klachten- of geschillencommissie op enkele punten wat zorgvuldiger had gekund, maar de wijze waarop de corporatie de klachtbehandeling heeft ingericht over het geheel genomen niet in strijd is met de Code en de klager door enige onvolkomenheden in de procedure niet is benadeeld, vormt dat onvoldoende reden om strijd met de Code aan te nemen.

Dat voor de contactgegevens van de klachtencommissie gebruik wordt gemaakt van het postadres van de corporatie en een e-mailadres bij de corporatie, zijn technische voorzieningen die naar de mening van de Commissie in het concrete geval niet in de weg hebben gestaan aan een directe toegang van een klager tot de klachtencommissie van de corporatie.



De Commissie heeft in het verslagjaar tweemaal de klacht dat leden van de klachten- of geschillencommissie niet onafhankelijk zijn ongegrond beoordeeld. In het ene geval achtte de Commissie de stelling dat de klachtenadviescommissie niet onafhankelijk was onvoldoende onderbouwd. De Commissie achtte in het andere geval onvoldoende aannemelijk gemaakt dat leden van de geschillencommissie banden hebben met een of meer corporaties die bij de regionale geschillencommissie zijn aangesloten. De Commissie is het niet eens met het standpunt dat leden van een geschillencommissie geen banden met andere dan aangesloten woningcorporaties dienen te hebben omdat het reglement van de betrokken geschillencommissie in voldoende mate waarborgt dat leden van de geschillencommissie onafhankelijk kunnen oordelen over aan hen voorgelegde geschillen.

#### Toelichting op de niet-ontvankelijke klachtonderdelen

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

De Commissie heeft in het verslagjaar vijf (van 21) inhoudelijk beoordeelde klachtonderdelen niet-ontvankelijk verklaard. Dat gebeurde eenmaal op grond van artikel 12 lid 2 onder f van het Reglement omdat de klacht nog kon worden voorgelegd aan de klachtencommissie van de woningcorporatie. Twee klachtonderdelen waren niet-ontvankelijk op grond van artikel 12 lid 2 onder e van het Reglement omdat de Commissie beide klachten niet afzonderlijk kon beoordelen van de onderliggende kwesties die waren voorgelegd aan de Huurcommissie. Twee klachtonderdelen waren niet-ontvankelijk op grond van artikel 12 lid 2 onder g van het Reglement omdat deze klachten reeds door de klachtencommissie waren beoordeeld en de klager de Commissie verzocht om een nieuwe beoordeling van dezelfde klacht.

#### Overwegingen ten overvloede

De Commissie kan in een uitspraak een overweging ten overvloede opnemen. In het verslagjaar heeft de Commissie in enige overwegingen ten overvloede haar instemming betuigd met gerealiseerde of geplande verbeteringen van de behandeling van verzoeken en klachten bij de corporatie en de onafhankelijke klachten- of geschillencommissie, inclusief de communicatie met de huurders. Daaronder zijn het voornemen van een corporatie om het functioneren van de klachtencommissie in het eerstvolgende evaluatiegesprek aan de orde te stellen, de maatregelen van de corporatie ter verbetering van de bereikbaarheid van de afdeling klantdienstverlening en het proces van afhandeling van reparatieverzoeken en de verbetering van de toegang tot de onafhankelijke klachtencommissie sinds de vorige uitspraak van de Commissie. In een enkel geval heeft de Commissie een suggestie ter verbetering gedaan.

#### Aanbevelingen

De Commissie kan in een uitspraak een aanbeveling in de zin van artikel 14 lid 2 van het Reglement opnemen ('De commissie kan in haar uitspraak een aanbeveling doen over het handelen of nalaten van partijen'). In het verslagjaar heeft de Commissie driemaal een aanbeveling toegevoegd aan een uitspraak. Vanuit het oogpunt van zorgvuldige communicatie heeft de Commissie aan een corporatie de aanbeveling gedaan om huurders die met renovatie van hun woning te maken krijgen niet alleen van voldoende informatie te voorzien en antwoord te geven op concrete vragen over werkzaamheden, maar daarbij tevens in te gaan op geuite gevoelens van onveiligheid. Het behoort tot de taak van de corporatie ervoor te zorgen dat huurders zich veilig kunnen voelen in hun woning. Bij een andere uitspraak heeft de Commissie de aanbeveling gedaan om uit een oogpunt van transparantie de samenstelling van de klachtencommissie op een gemakkelijk vindbare manier op de website te vermelden en om in beslissingen van de voorzitter van de klachtencommissie de naam van die voorzitter te vermelden. Verder heeft de Commissie de aanbeveling gedaan de klachtenprocedure opnieuw te bekijken en het klachtenreglement van de



klachtencommissie te vervangen door het model-klachtenreglement van Aedes. De corporatie heeft zich na de uitspraak van de Commissie aangesloten bij een regionale klachtencommissie waarvan het reglement is opgesteld conform het modelreglement van Aedes.

### 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 uit het Reglement 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. Voorzittersuitspraken worden ter informatie toegezonden aan de betrokken corporatie en gepubliceerd op de website van de Commissie.

De Commissie heeft in dit verslagjaar in zes gevallen bij voorzittersuitspraak geoordeeld dat het verzoek kennelijk niet-ontvankelijk was. In een geval heeft de voorzitter dit gegeven per brief aan de klager gecommuniceerd. In drie gevallen was de klachtenprocedure bij de corporatie nog niet geheel doorlopen en kon de Commissie op grond van artikel 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. In drie andere gevallen was de klachtenprocedure bij de corporatie wel geheel doorlopen en had de onafhankelijke klachten- of geschillencommissie uitspraak gedaan (of zou dat binnen korte tijd doen) en legde de klager dezelfde klacht aan de Commissie voor. Die klacht is dan op grond van artikel 12 lid 2 onder g van het Reglement niet-ontvankelijk. In een laatste geval heeft de Commissie haar eerdere uitleg bevestigd dat gedragingen van medewerkers van corporaties die plaatsvinden in het kader van een rechterlijke procedure onder de ontvankelijkheidsgrond van artikel 12 lid 2 onder e van het Reglement vallen. Dit betekent dat de Commissie niet kan oordelen over gedragingen van een corporatie zoals die blijken uit een processtuk of uit wat is besproken tijdens een zitting in het kader van een rechterlijke procedure.

## 4. Bevindingen van de Commissie in 2022

In paragraaf 3.2.3 is een toelichting gegeven op de uitspraken die de Commissie in dit verslagjaar heeft gedaan. In deze paragraaf wordt in algemene zin teruggekeken op opvallende punten uit de uitspraken van de Commissie en de aan haar voorgelegde verzoeken.

### Uitspraken over klachtencommissies

De Commissie heeft in 2022 klachten over het functioneren van een lokale of regionale onafhankelijke klachten- of geschillencommissie getoetst aan bepaling 2.5 van de Code<sup>1</sup> en een aantal van deze klachten gegrond verklaard. In deze bepaling is neergelegd dat de corporatie zorgt voor een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten. Daarbij was ook aandacht voor het reglement van de klachten- of geschillencommissie. De Commissie heeft ook bepaling 4.4. van de Code over de respectvolle dialoog betrokken bij de beoordeling van klachten over de klachtbehandeling. Daarin staat dat de corporatie ook in de dagelijkse omgang met haar huurders en belanghebbenden handelt vanuit haar maatschappelijke opdracht en hierin een

---

<sup>1</sup> Vanaf 01-01-2023 is dat bepaling 2.6 van de Code.



respectvolle dialoog voert. De Commissie heeft in enige gevallen geoordeeld dat bij die communicatie met de huurder sprake was van een gebrekkige dialoog en/of het onterecht voortijdig sluiten van het dossier door de klachtencommissie. In sommige gevallen heeft de Commissie het nuttig geacht een overweging ten overvloede te wijden aan het functioneren van de klachtencommissie of een aanbeveling te doen over het te hanteren klachtenreglement.

## 5. Samenstelling van de Commissie Governancecode Woningcorporaties

Per 1 januari 2022 hebben de besturen van Aedes en de VTW de heer mr. dr. E. Helder benoemd tot voorzitter van de Commissie voor een periode van drie jaar. Per 1 juni 2022 hebben de besturen van Aedes en de VTW mevrouw D.H.R.M. Rethmeier-Marres herbenoemd voor een tweede zittingstermijn van drie jaar.

De Commissie is in het verslagjaar als volgt samengesteld:

- De heer mr. dr. E. Helder, voorzitter;
- De heer mr. dr. J.Ph. Broekhuizen, vicevoorzitter;
- Mevrouw mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres;
- Mevrouw drs. I.R. Vunderink.

Als adviseur was in 2022 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 <sup>e</sup> her-benoeming	2 <sup>e</sup> her-benoeming	Einde zittings-termijn
Dhr. mr. dr. E. Helder	01-01-2022	<i>01-01-2025</i>	<i>01-01-2028</i>	<i>01-01-2031</i>
Dhr. mr. dr. J. Ph. Broekhuizen	01-12-2015	01-12-2018	01-12-2021	<i>01-12-2024</i>
Mw. mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres	01-06-2016	01-06-2019	01-06-2022	<i>01-06-2025</i>
Mw. drs. I.R. Vunderink	01-09-2017	01-09-2020	<i>01-09-2023</i>	<i>01-09-2026</i>



## 5.2 Overzicht van hoofd- en nevenfuncties van de Commissieleden in 2022

Dhr. mr. dr. E. Helder

Hoofdfunctie	Staatsraad, Raad van State
Nevenfuncties	Voorzitter Commissie Governancecode Woningcorporaties Lid van de Wetenschappelijke Board Enschede Lid raad van advies faculteit rechtsgeleerdheid Rijksuniversiteit Groningen

Dhr. mr. dr. 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 Lid Algemene Raad Nederlandse Orde van Advocaten

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 Lid Beroepscommissie Partij van de Arbeid



## Bijlage: overzicht verzoeken om behandeling van een klacht 2022

De uitspraken van de Commissie zijn in te zien op de website.<sup>2</sup> Voor zover een verzoek een klacht in de zin van het Reglement inhield, wordt vermeld of de klacht ontvankelijk was.

Datum verzoek	Onderwerp	Klacht ontvankelijk	Uitspraak/actie	Datum afhandeling
10-09-2021	Klachtencommissie heeft dossier van klager gesloten	-	Klager is nog in gesprek met corporatie en klachtencommissie; na 2 juni 2022 geen bericht meer ontvangen. Dossier gesloten	31-12-2022
13-10-2021	De procedure bij de geschillenadviescommissie (GAC) en het besluit van de corporatie op het GAC-advies schieten tekort	deels	Commissie uitspraak: 1. klacht over klachtbehandeling GAC ongegrond 2. klacht over afhandeling door bestuur corporatie ongegrond 3. klacht over uitvoering splitsingsplan niet-ontvankelijk	17-02-2022
31-10-2021	Nalatiegheid corporatie bij renovatie leidt tot gezondheidsklacht klager; klachtencommissie behandelt klacht niet	deels	Commissie uitspraak: 1. klacht over klachtbehandeling corporatie ongegrond 2. klacht dat klachtencommissie klacht niet in behandeling heeft genomen gegrond; klacht dat klachtencommissie partijdig is ongegrond 3. klacht over risicobewustzijn corporatie niet-ontvankelijk 4. klacht over opdrachtgeverschap corporatie niet-ontvankelijk	11-04-2022
06-12-2021	Klacht over de klachtbehandeling door de corporatie en de klachtenadviescommissie	deels	Commissie uitspraak: 1. klacht over klachtbehandeling ongegrond 2. klacht over onafhankelijkheid klachtencommissie ongegrond 3. Commissie niet bevoegd tav klacht over privacy	11-02-2022
01-01-2022	Corporatie nalatieg in aanpak burenoverlast	nee	Voorzittersuitspraak: klacht kan nog worden voorgelegd aan klachtencommissie	28-01-2022
10-01-2022	Corporatie doet onvoldoende aan energietransitie	-	Verwezen naar klachtenprocedure corporatie	19-01-2022
12-01-2022	Corporatie nalatieg in aanpak gebreken in woning	-	Verwezen naar klachtencommissie	13-01-2022
22-01-2022	Corporatie en klachtencommissie behandelen klacht niet	ja	Commissie uitspraak na hoorzitting: 1. klacht over klachtbehandeling corporatie gegrond 2. klacht over klachtencommissie gegrond	30-05-2022
26-01-2022	Klacht over woningtoewijzing	-	Verwezen naar geschillencommissie woonruimteverdeling	07-02-2022
09-02-2022	Klacht over de klachtbehandeling door de corporatie	-	Verwezen naar geschillenadviescommissie	15-02-2022
16-02-2022	Klacht over klachtbehandeling door klachtencommissie	-	Verzoek klachtenformulier in te dienen, daarna geen formulier ontvangen. Dossier gesloten	04-03-2022

<sup>2</sup> De uitspraken van de laatste vijf jaar worden op volgorde van de datum van de uitspraak gepubliceerd op de website van Aedes, <<https://aedes.nl/governance-en-integriteit/overzicht-uitspraken-commissie-governancecode-woningcorporaties>>.



27-02-2022	De geschillencommissie heeft ten onrechte een klacht behandeld en is niet onafhankelijk	deels	Commissie uitspraak: 1. klacht dat leden geschillencommissie niet onafhankelijk zijn is ongegrond 2. klacht dat geschillencommissie ten onrechte een klacht heeft behandeld is niet-ontvankelijk	30-05-2022
02-03-2022	Corporatie nalatig in aanpak burenoverlast	-	Verwezen naar klachtencommissie	07-03-2022
07-03-2022	Corporatie nalatig in onderhoud woningen	ja	Commissie uitspraak: 1. klacht dat klager niet terecht kan bij regionale klachtencommissie is gegrond 2. klacht dat corporatie onvoldoende voortvarend reageert op onderhoudsklachten is gegrond	14-07-2022
21-03-2022	Klacht over geschillencommissie	-	Verzoek klachtenformulier in te dienen, daarna geen formulier ontvangen	22-03-2022
22-03-2022	Corporatie nalatig in aanpak geluidsoverlast en discriminatie van burens	-	Verwezen naar geschillencommissie <sup>3</sup>	02-05-2022
31-03-2022	Corporatie nalatig in aanpak bomenoverlast burens	nee	Voorzittersuitspraak: klacht kan nog worden voorgelegd aan klachtencommissie	11-04-2022
31-03-2022	Corporatie nalatig in aanpak onderhoudsklachten	-	Verwezen naar geschillenadviescommissie	01-04-2022
13-04-2022	Corporatie nalatig in aanpak onderhoudsklachten, ook na uitspraak GAC	ja	Commissie uitspraak: klacht dat corporatie niet voortvarend reageert op verzoeken van klager is gegrond	25-07-2022
15-04-2022	Klacht over renovatie	-	Verwezen naar klachtencommissie	19-04-2022
06-05-2022	Klacht over onderhoud huurwoning	-	Verwezen naar klachtenprocedure corporatie	09-05-2022
14-05-2022	Klacht over exploitatie ontmoetingsruimte in wooncomplex	-	Commissie niet bevoegd, verwezen naar huurdersorganisatie	27-05-2022
16-05-2022	Klacht over aanpak gebreken aan wooncomplex	-	Klachtencommissie heeft de klacht in behandeling	04-10-2022
23-05-2022	Klacht over klachtbehandeling door corporatie en klachtencommissie	ja	Klacht ingetrokken	25-08-2022
02-06-2022	Klacht over aanpak groot onderhoud woning	nee	Voorzittersuitspraak: klacht in behandeling bij geschillencommissie	17-06-2022
12-06-2022	Klacht over aanpak lekkage, ook na uitspraak GAC	-	Corporatie voert werkzaamheden uit, na 18 augustus 2022 geen bericht meer ontvangen. Dossier gesloten.	31-12-2022
06-07-2022	Klager kan klachtencommissie niet rechtstreeks benaderen, klacht over klachtbehandeling door corporatie	deels	Commissie uitspraak: 1. Klacht over toegang klachtencommissie is ongegrond 2. Klacht over klachtbehandeling is niet-ontvankelijk	02-12-2022
10-07-2022	Klacht over gedragingen corporatie in kader van rechtszaak tegen klager	nee	Brief voorzitter aan klager: klacht is niet-ontvankelijk	23-09-2022

<sup>3</sup> Nadat uit het standpunt van de corporatie op de klacht bij de Commissie bleek dat geschillencommissie weer bereikbaar was.



12-07-2022	Corporatie nalatig in uitvoeren van het bindend advies van de geschillencommissie	nee	Voorzittersuitspraak: geschillencommissie heeft beslissing op klacht genomen	31-08-2022
20-07-2022	Klacht over woningtoewijzing is door klachtencommissie ongegrond verklaard	-	Verzoek klachtenformulier in te dienen indien andere klacht dan beoordeeld door klachtencommissie, daarna geen formulier ontvangen	20-07-2022
26-07-2022	Klacht over woningtoewijzing is door klachtencommissie ongegrond verklaard	nee	Voorzittersuitspraak: klachtencommissie heeft uitspraak gedaan op klacht	29-08-2022
01-08-2022	Klacht over ontbreken dakisolatie	-	Verwezen naar klachtenprocedure corporatie	01-08-2022
16-08-2022	Corporatie nalatig in afhandeling van reparatieverzoeken	nee	Voorzittersuitspraak: klacht kan nog worden voorgelegd aan geschillencommissie	12-09-2022
29-09-2022	Corporatie nalatig in aanpak burenoverlast	-	Verwezen naar klachtencommissie	30-09-2022
18-10-2022	Klacht over bejegening	-	Verwezen naar klachtencommissie	20-10-2022
23-10-2022	Corporatie nalatig in onderhoud woning en aanpak parkeerproblemen	-	Verwezen naar klachtencommissie	25-10-2022
07-11-2022	Corporatie nalatig in aanpak onderhoud en communicatie	-	Verwezen naar klachtencommissie	08-11-2022
08-11-2022	Corporatie nalatig in aanpak onderhoud	-	Verwezen naar klachtencommissie	11-11-2022
10-11-2022	Corporatie nalatig in uitbetalen vergoedingen sloop/nieuwbouw	-	Verwezen naar klachtencommissie	11-11-2022
22-11-2022	Corporatie nalatig in aanpak burenoverlast	-	Verwezen naar geschillencommissie	28-11-2022
19-12-2022	Klacht over afhandeling klacht door klachtencommissie		In behandeling bij secretaris	In behandeling
27-12-2022	Corporatie nalatig in aanpak onderhoud		In behandeling bij secretaris	In behandeling