



JAARVERSLAG 2023

COMMISSIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES

Maart 2024



JAARVERSLAG 2023 VAN DE COMMISSIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES

Maart 2024

Inhoud

Voorwoord	2
1. Inleiding	3
2. Werkzaamheden van de Commissie	3
2.1 Vergaderingen	3
2.2 Evaluatie Governancecode Woningcorporaties	4
2.3 Evaluatiegesprekken	4
3. Verzoeken om een uitspraak of advies	4
3.1 Individuele en algemene toetsingsverzoeken	4
3.2 Adviezen	4
3.3 Klachten	5
4. Bevindingen van de Commissie in 2023	7
4.1 Woningcorporaties	7
4.2 De uitspraak van de Commissie	8
4.3 Klachtencommissies	9
4.4 Ontvankelijkheid	9
5. Samenstelling van de Commissie Governancecode Woningcorporaties	10
5.1 Rooster van aftreden van de Commissieleden	10
5.2 Overzicht van hoofd- en nevenfuncties van de Commissieleden in 2023	11
Bijlage: overzicht verzoeken om behandeling van een klacht 2023	12



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Commissie Governancecode Woningcorporaties over 2023.

In het verslagjaar zijn klachten van diverse aard ingediend, voornamelijk door huurders. Het vereenvoudigde en toegankelijker klachtenformulier heeft er waarschijnlijk aan bijgedragen dat het aantal onvolledige verzoeken ten opzichte van het vorige jaar is gedaald. De drempel voor het indienen van een verzoek bij de Commissie moet zo laag mogelijk zijn. Het formulier beoogt het verzoek wel minimaal zo te structureren dat duidelijk wordt of de Commissie daar op in kan gaan. In de praktijk vervult de secretaris een belangrijke spilfunctie als poortwachter. Zij bespreekt met verzoekers wat wel en niet van de Commissie kan worden verwacht en verwijst zo nodig naar andere wegen, zoals de klachtencommissie of ook de Huurcommissie.

Op basis van het geringe aantal feitelijk ingediende klachten is het lastig algemene patronen te destilleren over de naleving van de Governancecode door woningcorporaties. Met het oog op het leereffect dat uit individuele zaken kan worden gehaald, zijn in dit jaarverslag wel de bevindingen vermeld die ontleend zijn aan de gedane uitspraken en die een meer algemene betekenis hebben. Het gaat daarbij ook om aanbevelingen die in de vorm van een overweging ten overvloede in de uitspraken zijn opgenomen. De Commissie beoogt dat hiermee ook andere corporaties dan de corporatie bij wie de klacht speelt, daarvan profijt kunnen hebben.

De Commissie vervult op deze manier een signalerende functie. Zo blijkt ook dit keer uit de ingediende klachten dat niet alle corporaties de eigen klachtenprocedure helemaal op orde hebben. Zo is het minimaal nodig dat na een advies van de klachtencommissie een duidelijk door of namens de bestuurder genomen beslissing wordt verstuurd aan de klager. Meer algemeen zouden de toezichthouders de bestuurder periodiek moeten bevragen over het functioneren van de klachtenprocedure van de corporatie.

Met ingang van dit jaar staat voor corporaties de mogelijkheid open om informeel advies vragen, over uitleg of toepassing van de Code. Het is nuttig die mogelijkheid nog eens onder de aandacht te brengen. Het is een snelle en minder formele route om een oordeel van de Commissie te krijgen, zonder dat dit in de vorm van een uitspraak is gegoten.

VTW en Aedes stelden – naar aanleiding van een uitzending van Nieuwsuur – samen een handreiking op over vastgoedbezit en (de schijn van) belangenverstremgeling. De Commissie heeft desgevraagd mee geadviseerd over de inhoud van de handreiking. Ook participeert de Commissie, via de voorzitter, in de evaluatie van de Governancecode Woningcorporaties.

In overleg met de Commissie hebben Aedes en VTW besloten de samenstelling van de Commissie per 1 januari 2023 te beperken tot drie vaste leden. Die constructie, met een ervaren plaatsvervanger (in de persoon van Danielle Rethmeier) blijkt in de praktijk goed werkbaar. Ik dank Jan Broekhuizen en Roeleke Vunderink voor de constructieve samenwerking en de secretaris, Jacqueline Broese van Groenou, voor haar deskundige ondersteuning.

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 2023. 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 2023 zijn de volgende:

1. het doen van een uitspraak naar aanleiding van *klachten* van belanghebbenden over het handelen of nalaten van een woningcorporatie in strijd met de Code;
2. het doen van een uitspraak of het uitbrengen van een advies 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;
3. het doen van een uitspraak of het uitbrengen van een advies 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;
4. het -gevraagd en ongevraagd- *adviseren* van het bestuur van Aedes en het bestuur van de VTW over wijzigingen van de Code en het Reglement.

Een nieuwe taak van de Commissie sinds 1 januari 2023 is het geven van informeel advies naar aanleiding van een toetsingsverzoek (zoals vermeld onder 2 en 3 hierboven). Woningcorporaties en de besturen van Aedes en VTW kunnen de Commissie benaderen met het verzoek om een informeel advies over een governancekwestie. De Commissie toetst het verzoek aan de Code en brengt binnen een redelijke termijn een schriftelijk advies uit aan de corporatie of aan de besturen van Aedes en VTW. Een advies aan een corporatie wordt tevens ter kennis gebracht aan de besturen van Aedes en de VTW, maar niet gepubliceerd.

2.1 Vergaderingen

De Commissie vergadert volgens het Reglement minstens vier keer per jaar. De frequentie wordt mede bepaald door het aantal verzoeken dat aan de Commissie wordt voorgelegd. De Commissie heeft in het verslagjaar vijf reguliere vergaderingen gehouden en wel op 10 maart, 12 mei, 14 juli (online), 15 september en 10 november. Op 11 april 2023 heeft de Commissie een online klachtbespreking gehouden.



2.2 Evaluatie Governancecode Woningcorporaties

De besturen van Aedes en VTW hebben de periodieke evaluatie van de Governancecode Woningcorporaties eind 2023 gestart met het instellen van een onafhankelijke Commissie Evaluatie Governancecode Woningcorporaties. De evaluatiecommissie heeft tot taak de Governancecode Woningcorporaties te evalueren en waar nodig aan te passen. Gelet op de adviestaak van de Commissie over toepassing van de Code hebben Aedes en de VTW de voorzitter van de Commissie benoemd tot lid van de evaluatiecommissie. De evaluatiecommissie staat onder leiding van een onafhankelijke voorzitter en bevat daarnaast vertegenwoordigers van Aedes, VTW en NVBW. De commissie is verzocht om in mei 2024 haar advies voor te leggen aan de besturen van Aedes en VTW.

2.3 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 oktober 2023. Daarbij is onder meer gesproken over de evaluatie van de Code, de handreiking vastgoedbezit (zie paragraaf 3.2), het jaarverslag 2022 en de rol, taak en samenstelling van de Commissie in het algemeen. Conform het Reglement evalueert de Commissie jaarlijks het eigen functioneren. Deze evaluatie heeft plaatsgevonden in september 2023.

3. Verzoeken om een uitspraak of advies

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. Een uitspraak van de Commissie is openbaar.

De Commissie kan ook binnen redelijke termijn schriftelijk een *advies* uitbrengen naar aanleiding van een toetsingsverzoek. De Commissie stuurt het advies aan de indiener en aan de besturen van Aedes en de VTW. Een advies van de Commissie is niet openbaar.

3.2 Adviezen

In de verslagperiode deed zich de vraag voor of en in hoeverre vastgoedbezit van bestuurders en commissarissen van woningcorporaties zich verhoudt tot de Governancecode Woningcorporaties. De besturen van Aedes en VTW hebben ten behoeve van het opnieuw beoordelen van vastgoedbezit van bestuurders en commissarissen een handreiking opgesteld om op de korte termijn het gesprek in de raad van commissarissen van woningcorporaties te faciliteren. Voor de langere termijn zal bij de evaluatie van de Governancecode Woningcorporaties, die plaatsvindt eind 2023-begin 2024, aandacht worden besteed aan een verduidelijking of eventuele aanscherping van de open normen over deze onderwerpen. De Commissie heeft op verzoek van de besturen van Aedes en VTW in augustus 2023 een reactie gegeven op de concept handreiking. Het advies van de Commissie om in de handreiking de bepalingen uit de Governancecode expliciet tot uitgangspunt te nemen, is overgenomen. De relevante bepalingen uit de Code zijn als bijlage bij de handreiking opgenomen.



3.3 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.

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.

Het Reglement van de Commissie is per 1 januari 2023 herzien. In het Reglement zijn onder meer bepalingen opgenomen over het indienen van klachten, de ontvankelijkheid van ingediende klachten, de klachtbehandeling door de Commissie en over de uitspraak.

In mei 2023 heeft de Commissie een vereenvoudigde versie in gebruik genomen van het formulier waarmee belanghebbenden hun klacht bij de Commissie kunnen indienen.

Ingediende en afgehandelde verzoeken

De Commissie werd in het verslagjaar 27 keer benaderd met het verzoek om een klacht over een corporatie te behandelen. Evenals in voorgaande jaren werden de meeste verzoeken ingediend door of namens huurders van woningcorporaties. In 2023 werden twee klachten ingediend door huurdersorganisaties.

Aantal verzoeken ingediend in de jaren 2019-2023:

Jaar	Ingediende verzoeken
2023	27
2022	38
2021	33
2020	29
2019	23

Van de 27 ingediende verzoeken heeft de Commissie er in 2023 24 afgedaan en waren eind 2023 nog 3 verzoeken in behandeling. Daarnaast heeft de Commissie in 2023 2 verzoeken afgehandeld die in 2022 waren ingediend. In totaal heeft de Commissie in het verslagjaar dus 26 verzoeken behandeld en afgedaan.

Aantal verzoeken en wijze van afdoening in 2023, vergeleken met 2022:

Wijze van afdoening verzoeken	2023	2022
Uitspraak Commissie	7	8
Voorzittersuitspraak kennelijk niet-ontvankelijke klacht (of brief)	2	7
Klacht ingetrokken	1	1
Onvolledig verzoek	16	24
Totaal afgehandelde verzoeken	26	40
Verzoek nog in behandeling op 31 december	3	2



De Commissie heeft in 2023 zeven 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 2023 één keer een voorzittersuitspraak gedaan. Daarnaast heeft de voorzitter eenmaal per brief aan de indiener van een verzoek laten weten dat de Commissie niet bevoegd was het verzoek te beoordelen. Een voorzittersuitspraak 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. Indien de Commissie een onderbouwd verzoek ontvangt over een onderwerp waarover de Commissie niet bevoegd is te oordelen, wordt dit vastgelegd in een brief van de voorzitter aan de indiener van het verzoek.

De Commissie heeft in 2023 zestien onvolledige verzoeken 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. De Commissie heeft geen sluitende verklaring voor het dalende aantal onvolledige verzoeken. Mogelijk heeft het vereenvoudigde klachtenformulier van de Commissie hiertoe bijgedragen, evenals de voorlichting door corporaties over het soort klachten waarvoor men bij de Commissie terecht kan.

Voor een overzicht van alle ingediende verzoeken en de afdoening daarvan wordt verwezen naar de bijlage bij dit jaarverslag. Hieronder wordt kort ingegaan op de uitspraken van de Commissie. In paragraaf 4 wordt beschreven welke bevindingen de Commissie uit de klachtbehandeling heeft afgeleid.

De Commissie-uitspraken

De Commissie heeft in het verslagjaar 2023 op zeven verzoeken van klagers een inhoudelijke uitspraak gedaan. In deze zeven zaken heeft de Commissie de corporatie schriftelijk om haar reactie op het standpunt van de klager gevraagd en vervolgens een uitspraak gedaan. De Commissie heeft in het verslagjaar per klacht beoordeeld of deze aanleiding gaf voor een mondelinge behandeling van de klacht in aanwezigheid van partijen, maar vond in geen van de klachten aanleiding om een hoorzitting te organiseren. Bij één klacht zag de Commissie aanleiding om schriftelijk nadere vragen te stellen aan de corporatie alvorens uitspraak te doen.

Een klacht kan bestaan uit meerdere klachtonderdelen. De zeven uitspraken uit 2023 omvatten negen klachtonderdelen. De Commissie heeft daarvan vier klachtonderdelen gegrond beoordeeld en vijf klachtonderdelen ongegrond.

In 2023 is de Commissie ertoe overgegaan om in de uitspraak eerst de bevoegdheid van de Commissie ten aanzien van de voorgelegde klachten aan te geven om vervolgens alleen een beoordeling te geven van de klachtonderdelen die de Commissie aan de Code kan toetsen. Deze werkwijze heeft geleid tot een daling van het aantal klachtonderdelen dat de Commissie heeft beoordeeld in vergelijking tot voorgaande jaren. Bij de beoordeling wordt eerst het oordeel kort



samengevat en daarna de overwegingen die aan het oordeel ten grondslag liggen uitgewerkt.

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 VTW. Het bepalen van de gevolgen van de uitspraak voor de desbetreffende woningcorporatie is aan het bestuur van Aedes en/of het bestuur van VTW. Als de Commissie van oordeel is dat de Code wordt overtreden dan doen Aedes en/of VTW in de praktijk navraag bij de betreffende corporatie. De besturen van Aedes en VTW kunnen vervolgens in theorie ieder afzonderlijk een besluit nemen over mogelijke sancties. Deze kunnen variëren van publicatie (*'naming and shaming'*) tot in het uiterste geval het ontnemen van het lidmaatschap. In het verslagjaar was dit niet aan de orde. De Commissie publiceert op haar website de uitspraken van de laatste vijf jaren. Hierbij worden alle namen en persoonsgegevens van natuurlijke personen geanonimiseerd. De namen van woningcorporaties als rechtspersoon worden wel vermeld.

4. Bevindingen van de Commissie in 2023

In paragraaf 3.3 is opgenomen dat de Commissie in 2023 27 verzoeken om een uitspraak op een klacht heeft ontvangen en 7 inhoudelijke uitspraken heeft gedaan. Vanwege het geringe aantal verzoeken dat aan de Commissie wordt voorgelegd kan de Commissie geen algemene uitspraken doen over de naleving van de Governancecode door woningcorporaties. Uit de aan de Commissie voorgelegde verzoeken en de beoordeling daarvan blijkt wel het volgende.

4.1 Woningcorporaties

Nadat de Commissie een klacht in behandeling heeft genomen verzoekt zij de bestuurder van de corporatie waarop de klacht betrekking heeft om een standpunt over die klacht aan de Commissie kenbaar te maken. Het valt de Commissie op dat corporaties het kenbaar maken van een standpunt op de klacht soms mandateren aan een manager en dat niet altijd duidelijk blijkt dat de betreffende manager namens de bestuurder een reactie op de klacht geeft. Achteraf, nadat uitspraak is gedaan, blijkt dan soms dat binnen de corporatie de inhoud van zo'n uitspraak van de Commissie niet goed is ingeschat. De Commissie begrijpt dat managers van bepaalde werkvelden binnen de corporatie in het algemeen feitelijk beter op de hoogte zijn van de situatie waarop de klacht betrekking heeft dan het bestuur van de corporatie, maar beveelt aan wel altijd duidelijk te maken dat de reactie aan de Commissie namens de bestuurder wordt gegeven.

In het overgelegde klachtdossier ziet de Commissie soms ook dat medewerkers van de corporatie een klacht niet naar tevredenheid van de huurder oplossen, waarna de klacht vervolgens escaleert naar het bestuur van de corporatie, en soms ook naar de raad van commissarissen. De corporatie besteedt dan op veel verschillende niveaus aandacht aan de zorgen van haar huurders. Het is daarbij wel zaak de verschillende rollen goed te onderscheiden, ook voor klagers. Zeker als een individuele commissaris zich over een concrete zaak ontfermt en rechtstreeks in contact treedt met een klager, is het de vraag of dit past bij de rol van toezichthouder. Voor een klager kan dit verwarring geven, zo is gebleken. De Commissie neemt verder waar dat de rolinvulling van een bestuurder voor de huurder het verschil kan maken in of hij of zij zich gehoord voelt, en dat met name de toon van de reactie aan de huurder hierbij een rol speelt. Met een goede begripvolle toon kan al veel worden opgelost, ook als de boodschap onprettig is.

Iedere klacht bij de Commissie kent wel een aspect waarbij het in de communicatie van de corporatie met de huurder niet helemaal goed liep. Elkaar goed informeren blijft een aandachtspunt. Zo omvat de verantwoordelijkheid van de corporatie voor een gezond leefklimaat in de woningen van haar huurders ook een adequate communicatie met de huurders over klachten



over dat leefklimaat.

De Commissie heeft in 2023 een aantal herhaalde verzoeken ontvangen. De klager die eerder een klacht over een corporatie indiende en waarover de Commissie uitspraak heeft gedaan, wendt zich dan opnieuw tot de Commissie met dezelfde of een vergelijkbare klacht over dezelfde corporatie. De Commissie leidt daaruit af dat de (onderliggende) problematiek na de uitspraak van de Commissie niet of niet voldoende is opgelost. Indien de klacht nieuwe gedragingen van de corporatie betreft kan de Commissie die klacht in behandeling genomen. De Commissie kan niet opnieuw over dezelfde klacht oordelen.

Een onderdeel van adequate klachtbehandeling door woningcorporaties zoals bedoeld in de Code is de beslissing van het bestuur van de corporatie over het advies van de klachtencommissie.¹ Het bestuur van de corporatie dient tijdig een besluit te nemen, in de communicatie over dat besluit duidelijk te maken dat het besluit door of namens het bestuur is genomen en aan te geven of en op welke wijze het advies van de klachtencommissie wordt overgenomen. Zoals het voorbeeld reglement aangeeft, kan het bestuur alleen gemotiveerd afwijken van het advies van de klachtencommissie.

4.2 De uitspraak van de Commissie

Klagers en corporaties geven soms in reactie op de uitspraak aan dat de Commissie de klacht niet goed ziet of dat zij de klacht anders hadden bedoeld of begrepen. Bij de indiening van het verzoek formuleert de klager zijn klacht op het klachtenformulier en die formulering vormt het uitgangspunt voor het wederhoor van de corporatie en de beoordeling door de Commissie. De Commissie heeft echter de vrijheid om bij de beoordeling van een ingediende klacht, in het licht van de toets aan de Code, bepaalde accenten te leggen. De Commissie geeft in de uitspraak altijd duidelijk aan welke kernpunten zij ziet in de klacht en welke onderdelen van de klacht zij wel en niet kan toetsen aan de Code.

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. Dit waren in 2023 onder meer een advies aan de corporatie om samen met de huurder te blijven zoeken naar oplossingen voor een gezond woonklimaat in de huurwoning. Voorts een overweging met betrekking tot de te summiere motivering van het niet in behandeling nemen van een klacht door de klachtencommissie, met de suggestie dat de klachtencommissie de klacht over het niet reageren van de corporatie op vragen van klager aan de Code had kunnen toetsen. Tot slot heeft de Commissie een overweging ten overvloede gewijd aan het handelen van de klachtencommissie na ontvangst van een ongepaste brief van de klager, met de suggestie om de brief eenvoudig buiten beschouwing te laten, maar de klacht wel inhoudelijk in behandeling te nemen.

De taak van de Commissie is beperkt tot het doen van een uitspraak. Een enkele klager legt zich niet neer bij het oordeel van de Commissie en laat dat merken door aan te dringen op discussie met de Commissie over de uitspraak, een klacht in te dienen over de Commissie of het schrijven van een reactie op de uitspraak. De Commissie laat in die gevallen weten dat de zaak met de uitspraak is afgedaan en dat daarop geen vervolg kan komen.

¹ Artikel 9 lid 7 van het Voorbeeld Reglement Klachtencommissie versie 1 februari 2023, Staatscourant 2023, 6160: "Het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtencommissie. Als het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de klachtencommissie en klager."



4.3 Klachtencommissies

De Commissie heeft relatief vaak (in zes van de zeven uitspraken) een deel van de klacht getoetst aan bepaling 2.6 van de Code,² en bij die toets geregeld ook bepaling 4.4. van de Code over de respectvolle dialoog betrokken. De beoordeling van klachten over de klachtbehandeling had zowel betrekking op de klachtbehandeling door de corporatie als door de klachtencommissie en leidde even vaak tot een gegrondverklaring als tot een ongegrondverklaring. De Commissie hecht aan een goede naleving van bepaling 2.6 van de Code door corporaties zelf en door lokale en regionale klachtencommissies. Een adequate, zorgvuldige en respectvolle klachtbehandeling vormt immers het sluitstuk van de aanspreekbaarheid van bestuur en RvC, een kenmerk van open en transparant bestuur en goed toezicht. Dit betekent niet dat bestuur en RvC zelf klachten van huurders dienen af te handelen, maar wel dat zij er verantwoordelijk voor zijn dat de afhandeling van klachten door hun medewerkers geschiedt als bedoeld in de Code en daarmee bijdraagt aan het vertrouwen van de huurders in de corporatie.

De Commissie heeft een aantal keer een oordeel gegeven over een aspect van de klachtenprocedure bij de externe klachtencommissie. Ook in deze procedure is duidelijk communiceren van groot belang voor het oplossen van het tussen partijen bestaande geschil. Dit gaat naar de mening van de Commissie boven een formeel juiste afhandeling van de klacht volgens het reglement. Het is positief als een klachtencommissie aanleiding ziet een rapporteur te benoemen voor een onderzoek ter plaatse, zoals voorzien in het voorbeeldreglement, maar als dat onderzoek uiteindelijk niet plaatsvindt, dan dient gemotiveerd te worden waarom dat zo is. Op het verzoek van een klager om een dergelijk onderzoek moet een adequate reactie komen. Bij aanvang van een hoorzitting van de klachtencommissie en/of reeds in de uitnodiging kan het verstandig zijn om zo helder mogelijk ieders rol aan te geven, zodat daar tijdens de zitting geen misverstand over kan bestaan.

Het niet in behandeling nemen van een klacht, door de corporatie of door de klachtencommissie, dient goed gemotiveerd aan de indiener van de klacht gecommuniceerd te worden. Daar schort het soms aan. Een klachtencommissie kan ook aan de Code toetsen, maar in de aan de Commissie voorgelegde zaken was daar niet met zoveel woorden sprake van.

4.4 Ontvankelijkheid

Het modelklachtenreglement van Aedes is in februari 2023 door de minister aangewezen als het reglement bedoeld in art. 55b lid 3 Woningwet.³ Het modelreglement laat klachtencommissies vrij om te bepalen of zij naast huurders, medehuurlers, ex-huurders en kopers van corporatiewoningen ook open staan voor klachten die worden ingediend door een huurdersorganisatie of bewonerscommissie. Bij de Commissie is in 2023 een klacht ingediend door een samenwerkingsverband van huurdersorganisaties. De indiener van het verzoek vond de Commissie vanwege de toets aan de Code de meest geëigende instantie om de klacht over de corporatie te behandelen. Op grond van het Reglement heeft de Commissie de klacht niet-ontvankelijk verklaard omdat de klager nog de mogelijkheid had de klacht aan de regionale klachtencommissie voor te leggen. Deze klachtencommissie had ervoor gekozen de uitgebreide kring van klagers te hanteren.

² Bepaling 2.6 Governancecode Woningcorporaties: "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 er voor verantwoordelijk dat deze commissie goed functioneert en onafhankelijk is."

³ Staatscourant 2023, 6160. Zie ook het nieuwsbericht op de website van Aedes: <<https://aedes.nl/huurbeleid-en-betaalbaarheid/voorbeeld-klachtenreglement-geactualiseerd>>



5. Samenstelling van de Commissie Governancecode Woningcorporaties

Per 1 januari 2023 bestaat de Commissie uit drie leden, waaronder een voorzitter, en heeft de Commissie daarnaast een plaatsvervangend lid. Per 1 september 2023 hebben de besturen van Aedes en de VTW mevrouw I.R. Vunderink herbenoemd tot lid van de Commissie voor een periode 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 drs. I.R. Vunderink;
- Mevrouw mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres, plaatsvervangend lid.

De Commissie werd in 2023 geadviseerd door mevrouw drs. B.R.E. Mossinkoff, werkzaam bij Aedes, en mevrouw I. van der Kraan, werkzaam bij VTW. 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 10 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 ^e her-benoeming	2 ^e her-benoeming	Einde zittings-termijn
Dhr. mr. dr. E. Helder (benoemd tot voorzitter per 1-1-2022)	01-03-2021	<i>01-03-2024</i>	<i>01-03-2027</i>	<i>01-03-2030</i>
Dhr. mr. dr. 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	01-09-2023	<i>01-09-2026</i>
Mw. mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres (plaatsvervangend lid per 1-1-2023)	01-06-2016	01-06-2019	01-06-2022	<i>01-06-2025</i>



5.2 Overzicht van hoofd- en nevenfuncties van de Commissieleden in 2023

Dhr. mr. dr. E. Helder

Hoofdfunctie	Lid en 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. 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

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

Hoofdfunctie	Oud-advocaat
Nevenfuncties	Plaatsvervangend lid Commissie Governancecode Woningcorporaties



Bijlage: overzicht verzoeken om behandeling van een klacht 2023

De uitspraken van de Commissie zijn in te zien op de website.⁴ 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
19-12-2022	Klacht over klachtbehandeling door klachtencommissie en over tekortschieten corporatie tav veilig woonklimaat	deels	Commissie uitspraak: 1. Corporatie heeft onvoldoende zorggedragen voor veilig woonklimaat in woning; gegrond 2. Klachtencommissie heeft klacht niet onafhankelijk en niet zorgvuldig behandeld: ongegrond	21-04-2023
27-12-2022	Corporatie nalatig in aanpak onderhoudsklacht, GAC behandelt klacht niet	-	Commissie niet bevoegd, verwezen naar Huurcommissie	25-01-2023
16-01-2023	Onjuiste uitingen van 2 medewerkers corporatie in overlastregistratie	-	Commissie niet bevoegd	27-01-2023
30-01-2023	Corporatie gedraagt zich niet conform de Code; klachtencommissie behandelt klacht niet	-	Informatie verstrekt over de procedure bij de Commissie	22-03-2023
05-02-2023	Corporatie pakt onderhoudsklachten niet voortvarend aan	nee	Verwezen naar klachtencommissie	13-03-2023
06-02-2023	Corporatie treedt niet voortvarend op tegen geluidsoverlast van burelen	-	Klager verzocht om onderbouwde stukken. Daarna niet meer vernomen.	16-02-2023
17-02-2023	Corporatie pakt onderhoudsklachten niet voortvarend aan	-	Commissie niet bevoegd, verwezen naar Huurcommissie	27-02-2023
19-02-2023	Bestuurder corporatie handelt onbehoorlijk jegens klager mbt door klager uitgebracht advies	ja	Commissie uitspraak: Klacht ongegrond	31-05-2023
02-03-2023	Klachtenprocedure bij klachtencommissie onjuist gevolgd en uitspraak onjuist	-	Commissie biedt geen hoger beroep tegen uitspraak klachtencommissie, verwezen naar Huurcommissie of rechter	13-03-2023
26-03-2023	De corporatie heeft klagers onbehoorlijk bejegend in het kader van een koopaanbod; klacht over klachtbehandeling door geschillencommissie	ja	Uitspraak Commissie: 1. De corporatie komt de afspraak niet na: ongegrond. 2. De regionale geschillencommissie reageert niet op de klacht van klager: gegrond	25-07-2023
03-04-2023	Corporatie handelt de klacht over overlast door werkzaamheden niet voortvarend af	ja	Na ontvangst van reactie corporatie heeft klager de klacht ingetrokken	15-06-2023
24-05-2023	Klacht over de procedure bij en het advies van de klachtencommissie en de daarop volgende bejegening van klager door de klachtencommissie en de corporatie	ja	Commissie uitspraak: De klager voelt zich niet of niet voldoende gehoord door de klachtencommissie en het bestuur en de RvC van de corporatie tijdens de in 2022 gevoerde klachtenprocedure over woninggebreken: ongegrond	03-10-2023
29-05-2023	Corporatie probeert klager de woning uit te werken	-	Verwezen naar klachtencommissie	31-05-2023

⁴ 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>>.



09-06-2023	De corporatie staat ten onrechte toe dat de buur de schutting vervangt	nee	Verwezen naar klachtencommissie	14-06-2023
14-06-2023	De corporatie treedt niet voortvarend op tegen overlast van bureu	nee	Verwezen naar klachtencommissie	14-06-2023
24-06-2023	Klacht over regionale klachtencommissie	nee	Brief voorzitter: Klager is geen belanghebbende in de zin van het Reglement van de Commissie	07-07-2023
20-07-2023	De klachtencommissie maakt bijstand tijdens hoorzitting onmogelijk	ja	Commissie uitspraak: klacht ongegrond	10-10-2023
26-06-2023	Corporatie nalatig in aanpak overlast van verwaarloosde tuin bureu, klachtencommissie reageert niet op klachten	-	Verzoek om klachtenformulier in te vullen. Geen reactie ontvangen	27-06-2023
10-07-2023	Corporatie reageert niet voortvarend op onderhoudsklachten en komt toezeggingen niet na	ja	Commissie uitspraak: De klacht dat klager zich niet gehoord voelt in het contact met de corporatie over o.m. onderhoudsklachten, is gegrond	26-09-2023
06-09-2023	Corporatie nalatig in langlopend geschil over kosten isolatie woning	-	Informatie verschaft over Code en Commissie waarop klager besluit tot een rechterlijke procedure voor schadevergoeding	06-09-2023
12-09-2023	Onbehoorlijke gedragingen corporatie na einde rechterlijke procedure	nee	Verwezen naar klachtencommissie	13-09-2023
05-10-2023	Klacht over communicatie door corporatie, corporatie pakt onderhoudsgebreken niet voortvarend aan en komt afspraken gemaakt bij zitting GAC niet na	ja	Commissie uitspraak: De klacht dat de corporatie niet voortvarend opvolging heeft gegeven aan het advies van de klachtencommissie over de klacht van klager, is gegrond	27-11-2023
09-10-2023	Corporatie handelt in strijd met de Code bij het overleg met de huurdersorganisaties	nee	Voorzittersuitspraak: klacht kan worden voorgelegd aan regionale geschillencommissie	01-11-2023
23-10-2023	Corporatie pakt gebreken in huurwoning onvoldoende voortvarend aan, communiceert onvoldoende en behandelt klachten niet	-	Verzoek om klachtenformulier in te vullen en nadere gegevens te verschaffen over procedure bij geschillencommissie; daarna niet meer vernomen	27-10-2023
19-11-2023	Corporatie nalatig in aanpak geluidsoverlast van bureu	-	Verwezen naar klachtencommissie	21-11-2023
19-11-2023	Klacht over totstandkoming en inhoud advies klachtencommissie		In behandeling	
29-11-2023	Klacht over klachtbehandeling door corporatie en geschillencommissie		In behandeling	
06-12-2023	Corporatie handelt in strijd met de Code bij het overleg met de huurdersorganisaties		In behandeling	
08-12-2023	Verhuurder pakt onderhoudsgebrek aan de woning onvoldoende voortvarend aan	-	Commissie niet bevoegd omdat verhuurder geen woningcorporatie is	21-12-2023