



## Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 10 oktober 2023  
Kenmerk U-2023-06, K-2023-14

### 1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [plaats]  
Corporatie: Stichting Talis, gevestigd te Nijmegen

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Talis.

### 2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 20 juli 2023 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie).
- De Commissie heeft de klacht voorgelegd aan Talis en Talis heeft op 29 augustus 2023 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft op 5 september 2023 een aanvulling op de klacht aan de Commissie gestuurd.
- Talis heeft op 17 september 2023 een reactie gegeven op de aanvulling van de klacht.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 15 september 2023 en schriftelijk beraadslaagd op 2 en 9 oktober 2023.

### 3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat er in de kern uit dat [klager] tijdens een hoorzitting van de Klachtencommissie Woningcorporaties regio Nijmegen niet in de gelegenheid werd gesteld de huurder die de klacht had ingediend bij te staan.

### 4. De feiten en de standpunten

*Wat zijn de feiten?*

Talis is aangesloten bij de regionale Klachtencommissie Woningcorporaties regio Nijmegen (hierna: de klachtencommissie). Op 5 juni 2023 hield de klachtencommissie een hoorzitting over een klacht die een huurder over Talis had ingediend. [Klager] en nog een andere persoon waren op verzoek van de huurder bij de zitting aanwezig om de huurder bij te staan. De komst van deze twee personen was door de klager aangekondigd. De klachtencommissie was akkoord gegaan met hun aanwezigheid.

[Klager] en de andere persoon kregen door de klachtencommissie in de ruimte waar de hoorzitting werd gehouden een stoel aangewezen. Deze stoelen bevonden zich niet naast, maar achter de klager. [Klager] heeft na de hoorzitting met de klachtencommissie gecorrespondeerd over de placering in de zittingsruimte en in verband daarmee over zijn eigen rol en ook de rol van de



andere meegekomen persoon als toehoorder(s) in plaats van die van adviseur(s), en daarbij gewezen op bepalingen uit het reglement van de klachtencommissie.

De klachtencommissie bericht [klager] op 20 juli 2023 het volgende: "Tijdens de zitting hebben u en [naam] op ongeveer een halve meter schuin achter [naam huurder] gezeten. Indien en voor zover [naam huurder] meende dat hij daarmee niet goed kon worden bijgestaan, dan is daar ter zitting niets van gebleken. De Commissie ziet dan ook geen noodzaak haar werkwijze of haar zittingsruimte aan te passen."

*Wat is het standpunt van [klager]?*

[Klager] stelt dat het vanuit de aangewezen plaats achterin de ruimte onmogelijk was om de klager van advies te dienen omdat de afstand van meer dan een halve meter daarvoor te groot was. [Klager] stelt dat [klager] voor niets bij de hoorzitting aanwezig is geweest. [Klager] stelt daarnaast dat de voorzitter van de klachtencommissie [klager] en de andere persoon aan het begin van de hoorzitting direct expliciet heeft verboden om tijdens de hoorzitting iets te zeggen. [Klager] is van mening dat de klachtencommissie met deze handelwijze in strijd met de procedureregels heeft gehandeld en het recht op hoor en wederhoor heeft overtreden. [Klager] heeft de klachtencommissie verzocht haar werkwijze aan te passen, maar de klachtencommissie zag daar geen noodzaak voor.

De handelwijze van de klachtencommissie tijdens de hoorzitting en de weigering om de werkwijze aan te passen zijn volgens [klager] in strijd met bepaling 2.6 van de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code).

*Wat is het standpunt van Talis?*

Talis heeft geen reden om te twijfelen aan de zorgvuldigheid van het doorlopen klachtenproces. De twee medewerkers van Talis die bij de hoorzitting van de klachtencommissie aanwezig waren herkennen niet dat er bij het begin van de zitting een expliciet spreekverbod was voor [klager] en de andere persoon. Talis stelt dat de klachtencommissie, voorafgaand aan de zitting, wel heeft aangegeven dat zij als toehoorders de zitting mochten bijwonen. Zij waren in de klachtenprocedure immers niet als klagers betrokken. Voor zover Talis bekend is daar ter zitting noch door de klager noch door de meegekomen toehoorders bezwaar tegen gemaakt, zodat de zitting op die wijze heeft plaatsgevonden.

## **5. Beoordeling door de Commissie**

*Het toetsingskader*

De Commissie toetst de gedragingen aan alle principes van de Code. Voor de beoordeling van de klacht van [klager] is bepaling 2.6 van belang.<sup>1</sup> Bepaling 2.6 van de Code schrijft voor dat 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.

*Overwegingen*

Zoals vermeld in het toetsingskader toetst de Commissie het handelen van woningcorporaties aan de Code. Bij een klacht over het handelen van een regionale klachtencommissie spreekt de Commissie de corporatie aan op grond van haar verantwoordelijkheid voor het functioneren van de klachtencommissie. De betrokken klachtencommissie werkt volgens het eigen reglement.

---

<sup>1</sup> In de Governancecode Woningcorporaties 2020 was dit bepaling 2.5.



De Commissie is van oordeel dat bij de klachtbehandeling in het door [klager] voorgelegde geval niet in strijd met de Code is gehandeld. De Commissie legt hierna uit hoe zij tot dit oordeel is gekomen.

De Commissie stelt vast dat een klager zich tijdens een hoorzitting van de klachtencommissie mag laten bijstaan. Dit volgt uit het reglement van de klachtencommissie en wordt door [klager] niet betwist. Uit de stukken is de Commissie niet gebleken dat de klager tijdens de hoorzitting op 5 juni 2023 aan de klachtencommissie heeft aangegeven dat hij behoefte had aan bijstand en/of met zijn adviseurs wilde overleggen. Er is uit de stukken evenmin gebleken dat de klager al aan het begin van de hoorzitting kenbaar heeft gemaakt problemen te hebben met de rol van toehoorder voor de twee meegekomen personen. De klachtencommissie heeft aan [klager] terecht uitgelegd dat de klager bepaalt of hij gebruik wil maken van bijstand of advies. Uit het feit dat de voorzitter van de klachtencommissie aan het begin van de hoorzitting de rollen van de verschillende aanwezigen heeft aangegeven, kan naar de mening van de Commissie niet worden afgeleid dat de klachtencommissie het overleg van de klager met zijn adviseurs op voorhand door middel van een spreekverbod onmogelijk heeft gemaakt. Dat de klager achteraf bij [klager] heeft geklaagd over de ruimtelijke afstand tot zijn adviseurs betekent naar de mening van de Commissie evenmin dat de klachtencommissie verweten kan worden dat zij geen gelegenheid heeft gegeven voor overleg van de klager met zijn adviseurs. Aan de indeling van de zittingsruimte komt voor de vraag of bij deze hoorzitting overleg en advisering mogelijk was geen betekenis toe.

#### *Conclusie*

De klacht is ongegrond.

## **6. Uitspraak**

De klacht dat [klager] tijdens een hoorzitting van de Klachtencommissie Woningcorporaties regio Nijmegen niet in de gelegenheid werd gesteld de huurder die de klacht had ingediend bij te staan, is ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder, voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Talis, conform art. 16 lid 6 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties
- Het bestuur van Aedes vereniging voor woningcorporaties en het bestuur van de Vereniging van Toezichthouders van woningcorporaties (VTW), conform art. 16 lid 7 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties