



## **Commissie Governancecode Woningcorporaties**

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 8 februari 2024  
Kenmerk 2024-U-01, K-2023-23

### **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 19 november 2023 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie).
- De Commissie heeft de klacht voorgelegd aan Talis en Talis heeft op 20 december 2023 een standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 26 januari 2024.

### **3. Klacht**

De klacht van [klager] betreft samengevat, het volgende: de regionale Klachtencommissie Woningcorporaties regio Nijmegen heeft de klacht van [klager] over het verspreiden van onjuiste informatie door medewerkers van Talis niet goed behandeld door eenzijdig mee te gaan met het feitenrelaas van Talis.

### **4. De feiten en de standpunten**

*Wat zijn de feiten?*

Stichting Talis is aangesloten bij de regionale Klachtencommissie Woningcorporaties regio Nijmegen (hierna: de klachtencommissie). [Klager] heeft op 4 en 14 januari 2023 klachten over Talis ingediend bij de klachtencommissie. Talis heeft op 13 maart 2023 per brief een reactie gegeven op de klachten van [klager], waarop [klager] per e-mail heeft gereageerd. De klachtencommissie heeft op 5 juni 2023 een hoorzitting gehouden waarbij [klager] en twee medewerkers van Talis aanwezig waren. De klachtencommissie heeft op 13 juni 2023 een advies uitgebracht aan het bestuur van Talis waarin de klachtencommissie schrijft dat zij de klacht van [klager] ongegrond acht. [Klager] heeft op 17 juli 2023 van een medewerker van Talis per e-mail bericht ontvangen over het advies van de klachtencommissie.

### *Het standpunt van [klager]*

[Klager] stelt dat de klachtencommissie de klacht van [klager] ten onrechte ongegrond heeft verklaard. In de onderbouwing van het advies heeft de klachtencommissie ondeugdelijke argumenten van Talis klakkeloos overgenomen. De klachtencommissie had moeten controleren of de beweringen van Talis juist waren, maar heeft dat nagelaten, aldus [klager]. Om deze redenen heeft de klachtencommissie de klacht van [klager] niet goed behandeld.

[Klager] verwoordt drie bezwaren tegen de overwegingen uit het advies van de klachtencommissie. Ten eerste deugt de overweging van de klachtencommissie dat de corporatie voldoende heeft gecommuniceerd niet omdat de klacht in de kern ging over de onjuiste inhoud van de communicatie, en over het nalaten van rectificaties. Ten tweede: om dezelfde reden deugt de overweging van de klachtencommissie dat de corporatie eenvoudig en duidelijk heeft gecommuniceerd met de wijkbewoners niet, aldus [klager], omdat ook bij eenvoudig en duidelijk communiceren de verstrekte informatie juist moet zijn. Ten derde deugt naar de mening van [klager] de overweging van de klachtencommissie niet dat de corporatie open staat voor vragen en opmerkingen van bewoners (waaronder [klager]) en adequate actie onderneemt door fouten te rectificeren en onderzoek te laten doen, omdat de acties van de corporatie naar de mening van [klager] niet adequaat waren en het aangekondigde onderzoek geen verband houdt met de klacht over het verstrekken van onjuiste informatie.

### *Het standpunt van Talis*

Talis stelt in haar reactie aan de Commissie dat zij geen reden heeft om te twijfelen aan de juistheid van de klachtbehandeling door de klachtencommissie. Talis wijst op de taak van de klachtencommissie volgens het reglement.<sup>1</sup> Voor zover [klager] van mening zou zijn dat de klachtencommissie zelf alle technische aspecten van de inhoudelijke klacht zou moeten onderzoeken op (feitelijke) juistheid, komt deze mening niet overeen met het doel van de klachtencommissie, aldus Talis. De klachtencommissie heeft tot doel te beoordelen of de corporatie zich in haar doen en laten behoorlijk van haar taken kwijt en dat heeft de klachtencommissie naar de mening van Talis bij de behandeling van deze klacht naar behoren gedaan. Die beoordeling gaat primair over de wijze waarop Talis met haar huurders omgaat en niet om de inhoudelijke technische beoordeling van installaties in verhuurde woningen van Talis. Daartoe zijn andere wegen te bewandelen, aldus Talis. Dit laat onverlet dat de klachtencommissie zich laat voorlichten, door klager en door de corporatie, en ook de relevante feiten middels hoor en wederhoor tot zich neemt om op basis daarvan een besluit te nemen. Talis heeft geen reden te twijfelen aan de juistheid van de klachtbehandeling door de klachtencommissie in deze zaak.

Gevraagd naar het bestuursbesluit geeft Talis aan dat de uitspraken van de klachtencommissie op bestuurlijk niveau worden besproken, maar dat in deze zaak geen noodzaak was voor een specifiek besluit. Het oordeel van de klachtencommissie bevat ook geen advies ter zake waarvan Talis anders moest handelen dan zij reeds deed en dit is in het bericht aan [klager] bevestigd.

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

De Commissie zal beoordelen of de klachtbehandeling door de klachtencommissie en de opvolging daarvan door Talis voldoen aan de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code). De Commissie zal niet ingaan op de feitelijke inhoud van de overwegingen en het advies van de klachtencommissie. De Commissie zal onder *Overwegingen*, bij onderdeel iii, hier nader op ingaan.

---

<sup>1</sup> De relevante bepalingen uit het reglement van de klachtencommissie zijn opgenomen als bijlage bij deze uitspraak.

### *Het toetsingskader*

[Klager] verwijst naar principes 1 en 2 van de Code. De Commissie toetst de gedragingen aan alle principes van de Code. Voor de beoordeling van de klacht van [klager] is met name bepaling 2.6 van belang. 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 betrokken corporatie aan op grond van haar verantwoordelijkheid voor het functioneren van de klachtencommissie. De betrokken klachtencommissie werkt volgens het eigen reglement.

De Commissie is van oordeel dat de klachtencommissie bij de behandeling van de klacht van [klager], voor zover daarover door [klager] wordt geklaagd, niet in strijd met de Code heeft gehandeld. Naar de mening van de Commissie is niet gebleken dat de klachtencommissie de klacht van [klager], voor zover het gaat om de door [klager] in de klacht naar voren gebrachte gebreken, niet zorgvuldig heeft behandeld.

De Commissie heeft echter in de toegestuurde stukken over de gevoerde klachtenprocedure een aantal aspecten aangetroffen waarover zij in het licht van de klachtbehandeling volgens de Code enige opmerkingen wenst te maken. Dit betreft: het advies van de klachtencommissie (i), het ontbreken van een bestuursbesluit van Talis (ii) en de verwijzing naar de Commissie (iii). Hoewel [klager] over deze aspecten niet heeft geklaagd ziet de Commissie aanleiding om enkele verbeterpunten aan te geven in het licht van de Code.

Ten aanzien van het advies van de klachtencommissie (i).

De Commissie stelt vast dat [klager] ruim een maand na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een e-mail ontving van de wijkadviseur van Talis over het advies. Uit de e-mail blijkt niet dat het bestuur van Talis een beslissing heeft genomen of dat de wijkadviseur namens het bestuur spreekt. Desgevraagd laat de controller van Talis namens het bestuur aan de Commissie weten dat de uitspraken van de klachtencommissie op bestuurlijk niveau worden besproken, maar dat het bestuur in deze zaak geen noodzaak zag voor een specifiek besluit. De Commissie is het met Talis eens dat het advies van de klachtencommissie onduidelijk is geformuleerd nu het Talis niet direct adviseerde de klacht ongegrond te verklaren en voor het overige adviseerde "conform het vorenstaande". Daarbij was het niet duidelijk of hiermee werd verwezen naar de overwegingen van de klachtencommissie. Naar het oordeel van de Commissie was het beter geweest indien de klachtencommissie een duidelijk advies aan het bestuur van Talis had geformuleerd.

Ten aanzien van het ontbreken van een bestuursbesluit van Talis (ii).

De Commissie concludeert dat er geen besluit is genomen door het bestuur van Talis over het advies van de klachtencommissie. Naar de mening van de Commissie had het op de weg van het bestuur van Talis gelegen om een besluit te nemen, conform het reglement.<sup>2</sup> De taak van de klachtencommissie bestaat immers uit het beoordelen van ingediende klachten en het adviseren van de bestuurder van de corporatie waarop de klacht betrekking heeft met betrekking tot de behandeling van klachten.<sup>3</sup> Daarna neemt het bestuur een schriftelijke beslissing. Daarnaast acht de Commissie het niet gewenst dat de e-mail waarin wordt gesteld dat Talis de overwegingen van de klachtencommissie volgt aan [klager] wordt gecommuniceerd door dezelfde medewerker van Talis met wie [klager] de correspondentie over de onjuiste

---

<sup>2</sup> Artikel 10 lid 7 Reglement is opgenomen in de bijlage bij de uitspraak.

<sup>3</sup> Artikel 2 lid 2 Reglement is opgenomen in de bijlage bij de uitspraak.

informatie heeft gevoerd en niet door het bestuur zelf of door een medewerker die namens het bestuur spreekt.

Ten aanzien van de verwijzing naar de Commissie (iii).

[Klager] verzocht de Commissie om een oordeel over de inhoud en motivering van het advies van de klachtencommissie. De Commissie kan niet aan dat verzoek voldoen. Ter toelichting daarop merkt de Commissie het volgende op. In de verwijzing die [klager] aantrof in de e-mail van de klachtencommissie bij het advies staat onder meer vermeld: *"Mocht u zich niet kunnen vinden in het advies, dan kunt u zich wenden tot de Huurcommissie of tot de rechter. Bent u het niet eens met de wijze waarop de Commissie uw klacht heeft behandeld, dan kunt u zich richten tot de Commissie Governancecode Woningcorporaties. Bij de Klachtencommissie staat geen bezwaarmogelijkheid open."* [Klager] heeft deze zinsnede kennelijk zo begrepen dat [klager] bij de Commissie beroep kan instellen tegen de wijze waarop de klachtencommissie de klacht heeft behandeld. Dat [klager] bij de Commissie beroep kan instellen is een misverstand, voor een nieuw oordeel over de inhoud van dezelfde klacht verwijst de klachtencommissie terecht naar de Huurcommissie of de rechter. De Commissie toetst de klachtbehandeling door de klachtencommissie aan de Code, maar doet de beoordeling van de klacht niet over.

De Commissie heeft vastgesteld dat de website van de klachtencommissie een met de aan [klager] gerichte e-mail vergelijkbare, algemene, verwijzing bevat: *"Als u zich niet kunt vinden in de wijze waarop de Klachtencommissie haar werk doet, dan kunt u een klacht indienen bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties."*<sup>4</sup>

Bovenstaande specifieke en algemene verwijzingen naar de Commissie kunnen naar de mening van de Commissie eenvoudig worden misverstaan. De Commissie toetst aan wat in de Code is omschreven als een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten. Bij de Commissie kan gelet hierop geklaagd worden over de wijze van klachtbehandeling in de zin van met name de gevoerde procedure, of die ordentelijk is verlopen, niet te lang heeft geduurd, of beide partijen in de gelegenheid zijn gesteld hun standpunt naar voren te brengen en of de klachtencommissie onafhankelijk van partijen heeft geopereerd. De beoordeling van de Commissie richt zich niet louter op de inhoud van het advies van de klachtencommissie, maar op het besluit dat op de klacht wordt genomen door het bestuur van de corporatie.

### *Conclusie*

Alles overziend is de Commissie van oordeel dat de klacht van [klager] dat de klachtencommissie eenzijdig mee is gegaan met het feitenrelaas van Talis, ongegrond is. In zoverre heeft Talis niet in strijd met de Code gehandeld. Wel ziet de Commissie enkele gebreken in de besluitvorming over de klacht. Die zijn hierboven, onder i, ii en iii, aan de orde gesteld. Daarop richten zich enkele aanbevelingen.

### *Aanbevelingen*

De Commissie beveelt de klachtencommissie aan haar adviezen duidelijker te redigeren. De Commissie beveelt het bestuur van Talis aan om op elk advies van de klachtencommissie een formeel besluit te nemen, ook het besluit om het advies van de klachtencommissie over te nemen. Het besluit van het bestuur dient als zodanig aan de klager en de klachtencommissie te worden gecommuniceerd, ook als die communicatie wordt belegd bij een daartoe gemandateerde manager of andere medewerker van Talis. De Commissie beveelt de klachtencommissie aan nog eens goed te kijken of de formulering van de standaardverwijzing naar de Commissie zodanig kan worden aangepast dat duidelijk is welke taak de Commissie heeft.

---

<sup>4</sup> Bron: < [https://www.kcwregionijmegen.nl/?page\\_id=48](https://www.kcwregionijmegen.nl/?page_id=48) >

## **6. Uitspraak**

De klacht dat de regionale Klachtencommissie Woningcorporaties regio Nijmegen de klacht van [klager] over het verspreiden van onjuiste informatie door medewerkers van Talis niet goed heeft behandeld door eenzijdig mee te gaan met het feitenrelaas van Talis, 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

## **Bijlage**

Relevante bepalingen uit het Reglement Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen e.o., 1 januari 2021

### **Artikel 2 Doel en taak van de klachtencommissie**

- 1. Het doel van de klachtencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de corporaties.*
- 2. De klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert de bestuurder van de corporatie waarop de klacht betrekking heeft met betrekking tot de behandeling van klachten.*

### **Artikel 10 Het advies**

- 7. Het bestuur van de desbetreffende corporatie maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtencommissie. Als het bestuur van de desbetreffende corporatie afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de klachtencommissie en klager.*