



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum uitspraak 30 mei 2022
Kenmerk 2022-U-07, K-2022-08

1. Partijen

Klager: Stichting Huurdersorganisatie Nijkerk, gevestigd te Nijkerk,
vertegenwoordigd door [naam]
Corporatie: Woningstichting Nijkerk, gevestigd te Nijkerk

Partijen worden hierna aangeduid als HON en WSN.

2. Verloop van de procedure

- HON heeft op 27 februari 2022 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over WSN en de klacht op 9 maart 2022 aangevuld met stukken.
- WSN heeft op 28 maart 2022 en op 5 april 2022 haar standpunt over de klacht kenbaar gemaakt.
- HON heeft op 6 april 2022 een reactie op het standpunt van WSN gegeven.
- WSN heeft op 11 april 2022 aangegeven daarop niet te reageren.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 13 mei 2022.

3. Klacht

De klacht van HON bestaat, samengevat, uit het volgende:

1. De leden van de Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied en omstreken zijn niet onafhankelijk.
2. De Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied en omstreken heeft ten onrechte een advies uitgebracht over een klacht waarover zij niet bevoegd was te oordelen.

4. Ontvankelijkheid klachten

Het tweede klachtonderdeel betreft de vraag of de Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied en omstreken (hierna: de geschillencommissie) in het algemeen bevoegd is om te oordelen c.q. te adviseren over bouwtechnische zaken. HON vraagt de Commissie of de geschillencommissie klachten over het onderhoud van de huurwoning niet moet doorverwijzen naar de Huurcommissie. HON stelt dat de betrokken huurder in dit geval nadeel heeft ondervonden doordat de geschillencommissie hem niet direct naar de Huurcommissie heeft verwezen: de huurder heeft hierdoor langer te maken met gebreken aan de woning. De Commissie overweegt dat zij niet treedt in de bevoegdheid van de geschillencommissie. Die bevoegdheid blijkt uit het



Reglement Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied en omstreken (hierna: het reglement van de geschillencommissie) en daarover kan de Commissie geen oordeel geven.

Voor zover de vraag luidt of de geschillencommissie *deze klacht* ontvankelijk had mogen verklaren (zoals de geschillencommissie heeft gedaan), is de klacht daarover bij de Commissie op grond van artikel 12 lid 2 onder g van het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties niet-ontvankelijk. De geschillencommissie heeft uitspraak gedaan en de Commissie kan die beoordeling niet overdoen. De Commissie biedt geen vorm van (hoger) beroep. Daarmee is het tweede onderdeel van de klacht niet-ontvankelijk. De Commissie zal wel ingaan op het eerste klachtonderdeel.

5. Klachtonderdeel 1: de leden van de geschillencommissie zijn niet onafhankelijk

Wat is de klacht?

HON stelt dat de leden van de geschillencommissie niet onafhankelijk zijn omdat meerdere leden van de geschillencommissie banden hebben met een of meer van de woningcorporaties die bij de geschillencommissie zijn aangesloten.

Wat zijn de feiten?

De Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied en omstreken is een regionale geschillencommissie waar 13 woningcorporaties bij zijn aangesloten, waaronder WSN. De geschillencommissie werkt volgens een reglement. De geschillencommissie bestaat uit vijf leden die volgens het reglement worden benoemd door het collectief van bestuurders van de aangesloten corporaties.

HON heeft een huurder bijgestaan in een procedure bij de geschillencommissie. Bij de hoorzitting in die procedure waren drie leden van de geschillencommissie en een secretaris aanwezig. Het advies van de geschillencommissie is ondertekend door de voorzitter en een lid van de geschillencommissie.

Wat zijn de standpunten van de klager en de corporatie hierover?

HON stelt dat twee van de drie leden van de geschillencommissie die oordeelden over de klacht van de huurder die werd bijgestaan door HON banden hebben met woningcorporaties. HON wijst op openbaar toegankelijke informatie op de website van de werkgever van de voorzitter van de geschillencommissie waaruit blijkt dat deze optreedt als adviseur van woningcorporaties. HON wijst op openbaar toegankelijke informatie op de LinkedIn-pagina van een lid van de geschillencommissie waaruit blijkt dat dit lid in dienst is van een woningcorporatie. HON stelt verder dat drie van de vier leden van de geschillencommissie banden hebben met woningcorporaties.

Naar de mening van HON moet de geschillencommissie onafhankelijk en onpartijdig zijn en horen de leden van de geschillencommissie geen banden te hebben met een van de aangesloten corporaties en ook niet betrokken te zijn bij een van de woningcorporaties. Een dergelijke partijdigheid kan huurders schaden, aldus HON. Om de schijn van partijdigheid volledig uit te sluiten, zouden de leden van de geschillencommissie geen banden moeten hebben met woningcorporaties, bijvoorbeeld als werknemer of adviseur, ongeacht of het gaat om corporaties die zijn aangesloten bij de geschillencommissie. Ter onderbouwing wijst HON op een passage op de website van de Huurcommissie.

WSN stelt dat HON zich niet kan vinden in het advies van de geschillencommissie over de klacht van de huurder die HON heeft bijgestaan en dat HON de geschillencommissie niet onpartijdig vindt. Het feit dat HON daarover niet inhoudelijk met de geschillencommissie in debat kan, wil volgens WSN nog niet zeggen dat de geschillencommissie partijdig is. WSN stelt dat de geschillencommissie



uit vijf leden bestaat en werkt volgens het reglement dat is gebaseerd op het Aedes-reglement. De werving en selectie van de leden van de geschillencommissie zijn verlopen op de wijze zoals voorgeschreven in artikel 3 van het reglement.¹ Alle leden van de geschillencommissie voldoen aan de eisen die gesteld worden in artikel 3 lid 5 van het reglement en oefenen dus geen functies uit die onverenigbaar zijn met het lidmaatschap van de geschillencommissie. HON had de bezwaren tegen de partijdigheid van de leden van de geschillencommissie kunnen inbrengen in het periodiek overleg tussen huurder en verhuurder, dan had WSN uitleg kunnen geven over de wijze van benoeming van de commissieleden.

Wat is het toetsingskader?

Bepaling 2.5 van de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code) schrijft voor dat de corporatie ervoor verantwoordelijk is dat de klachtencommissie goed functioneert en onafhankelijk is.

Beoordeling van de klacht door de Commissie

5.1 Twee leden van de geschillencommissie hebben banden met corporaties

Ten aanzien van de klacht dat twee met name genoemde leden van de Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied en omstreken banden hebben met één of meer van de woningcorporaties die bij de geschillencommissie zijn aangesloten, overweegt de Commissie als volgt. Uit de openbaar toegankelijke bronnen met algemene informatie die HON aanvoert blijkt niet dat de twee leden van de geschillencommissie banden hebben met één of meer van de woningcorporaties die bij de geschillencommissie zijn aangesloten. Er blijkt wel uit dat de betrokken personen woningcorporaties adviseren of in dienst zijn van een corporatie die niet is aangesloten bij de geschillencommissie. WSN heeft gesteld dat alle leden van de geschillencommissie voldoen aan artikel 3 van het reglement van de geschillencommissie en dus geen banden hebben met één of meer van de corporaties die bij de geschillencommissie zijn aangesloten.

De Commissie is van oordeel dat de enkele verwijzing door HON naar algemene informatie onvoldoende is om aannemelijk te maken dat deze twee leden van de geschillencommissie banden hebben met één of meer corporaties die bij de geschillencommissie zijn aangesloten en daarom niet onafhankelijk kunnen optreden. De klacht dat twee leden van de geschillencommissie banden hebben met één of meer van de woningcorporaties die bij de geschillencommissie zijn aangesloten, is ongegrond.

5.2 Leden van de geschillencommissie horen geen banden met corporaties te hebben

HON heeft de Commissie tevens verzocht een algemeen oordeel te geven over het standpunt van HON dat leden van de geschillencommissie geen banden horen te hebben met corporaties, ongeacht of het om corporaties gaat die bij de geschillencommissie zijn aangesloten. De Commissie overweegt als volgt.

De geschillencommissie bestaat volgens het reglement van de geschillencommissie uit tenminste vijf leden: "een voorzitter, twee juristen en twee vastgoedspecialisten". De leden van de geschillencommissie moeten voldoen aan de profielschets opgesteld door het bestuur. De Commissie acht het vanuit een governance-oogpunt niet onbegrijpelijk te eisen dat de leden van een geschillencommissie bepaalde kennis en deskundigheid bezitten. Gezien het profiel uit het reglement is niet vereist dat de leden van de geschillencommissie hun kennis van het recht of het

¹ De bijlage bij deze uitspraak bevat de volledige tekst van de relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied en omstreken, vastgesteld 1 november 2020.



vastgoed hebben opgedaan in de sector van de woningcorporaties. Kennis van de corporatiesector kan een voordeel zijn bij de behandeling van klachten over corporaties, maar de leden van de geschillencommissie kunnen ook uit een andere sector afkomstig zijn.

De deskundigheid van de leden van de geschillencommissie dient de onafhankelijkheid van die leden niet in de weg te staan. Die onafhankelijkheid houdt naar de mening van de Commissie in dat de leden van de geschillencommissie de belangen van partijen in de aan hen voorgelegde geschillen eerlijk kunnen afwegen zonder dat aan de belangen van één der partijen oneigenlijke, dat wil zeggen niet op de zaak betrekking hebbende, voorrang wordt verleend. De Commissie stelt vast dat het reglement van de geschillencommissie waarborgen voor de onafhankelijkheid van de leden van de geschillencommissie bevat in de vorm van regels voor de samenstelling, de profielschets, de benoeming en de onafhankelijkheid van de leden van de geschillencommissie. Onder meer is bepaald dat *“een lid van de commissie (...) niet in een zodanige relatie tot de corporaties [mag] staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn”*. Ook is een opsomming van functies opgenomen die een lid van de geschillencommissie (en zijn partner en bloed- of aanverwanten) in de vijf jaren voorafgaand aan de benoeming tot lid van de geschillencommissie niet uitgeoefend mag hebben. Dit betreft met name genoemde functies bij de aangesloten corporaties, de huurdersorganisatie van de corporaties, het overheidstoezicht op corporaties, zakelijke relaties van de corporaties en het college van B&W van gemeenten in de betreffende woningmarktregio. Voor zover deze functies betrekking hebben op corporaties, gaat dit gezien de definitie van ‘de corporaties’ om functies bij of ten behoeve van de corporaties die de geschillencommissie hebben opgericht en waarover de geschillencommissie adviseert in geval van geschillen, en niet om functies bij of in relatie tot woningcorporaties in het algemeen. Daarnaast kunnen de leden van de geschillencommissie op grond van het reglement door partijen worden gewraakt en kunnen zij zich van de behandeling van een zaak verschonen op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen belemmeren.

Partijen verschillen van mening over de reikwijdte van de onverenigbare functies van leden van de geschillencommissie. De Commissie volgt het standpunt van HON niet dat leden van de geschillencommissie in het geheel geen banden met woningcorporaties dienen te hebben. De Commissie stelt vast dat dit standpunt van HON niet in overeenstemming is met de eisen uit het reglement van de geschillencommissie omdat die eisen alleen betrekking hebben op functies bij of in relatie tot de corporaties die bij de geschillencommissie zijn aangesloten. Het aantal functies dat in het reglement van de geschillencommissie is uitgesloten voor leden van de geschillencommissie en hun verwanten en de periode van vijf jaar voorafgaand aan de benoeming waarvoor die uitsluiting geldt, vormt, in combinatie met de mogelijkheid van verschoning, naar het oordeel van de Commissie een voldoende waarborg voor de onafhankelijkheid van de leden van de geschillencommissie. Daarnaast wijst de Commissie op de voorgeschreven betrokkenheid van de huurdersvertegenwoordiging bij de benoeming van leden van de geschillencommissie die ook dient als waarborg voor de onafhankelijkheid van de geschillencommissie.

De Commissie onderschrijft dat de leden van de geschillencommissie elke schijn van partijdigheid dienen te vermijden en constateert dat het reglement van de geschillencommissie in voldoende mate waarborgt dat leden van de geschillencommissie onafhankelijk kunnen oordelen over aan hen voorgelegde geschillen.

6. Uitspraak

De klacht dat de leden van de Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied en omstreken niet onafhankelijk zijn, is ongegrond.

De klacht dat Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied en omstreken ten onrechte een advies heeft uitgebracht over een klacht waarover zij niet bevoegd was te oordelen, is niet-ontvankelijk.



Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr.dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Woningstichting Nijkerk, conform art. 14 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. 14 lid 7 Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties



Bijlage

Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied en omstreken, vastgesteld 1 november 2020.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Corporaties: De toegelaten instellingen in de zin van artikel 19 Woningwet, die de Geschillencommissie (mede) hebben ingesteld. De corporaties zijn opgenomen in het Register van aangesloten corporaties.

Artikel 2 Doel en taak van de Geschillencommissie

- 1. Het doel van de Geschillencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om een bijdrage te leveren aan het functioneren van de aangesloten corporatie(s).*
- 2. De Geschillencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur van de corporatie over de behandeling van klachten.*
- 3. De Geschillencommissie kan het bestuur van de corporatie naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.*
- 4. De Geschillencommissie is onafhankelijk.*
- 5. De leden van de klachtencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Governancecode Woningcorporaties.*

Artikel 3 Samenstelling, profielschets en benoeming van leden Geschillencommissie

- 1. De commissie bestaat uit tenminste vijf leden: een voorzitter, twee juristen en twee vastgoedspecialisten. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.*
- 2. Het bestuur benoemt en ontslaat de leden van de Geschillencommissie.*
- 3. Het bestuur benoemt als volgt:*
 - a. één lid -tevens voorzitter- op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit twee vertegenwoordigers van de corporaties en twee vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties;*
 - b. de helft van de overige leden op voordracht van de huurdersorganisaties;*
 - c. de andere helft van de overige leden op voordracht van het bestuur.*
- 4. Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten voldoen aan de profielschets.*
- 5. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporaties staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, of zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:*
 - a. lid van de interne toezichthouder van de corporaties;*
 - b. lid van de directie of het bestuur van de corporaties;*
 - c. werknemer van de corporaties;*
 - d. bestuurslid van de huurdersorganisaties van de corporaties;*
 - e. belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de corporaties;*
 - f. aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporaties;*
 - g. leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woning-marktregio van een corporatie als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;*
 - h. een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de corporaties, huurdersorganisaties of bewonerscommissies ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de Geschillencommissie.*



6. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is herbenoembaar voor vier jaar. Ieder lid kan maximaal drie termijnen lid van de Geschillencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de commissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zo vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van de Geschillencommissie.

7. Het lidmaatschap van de Geschillencommissie eindigt door:

- a. het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 6;
- b. het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
- c. overlijden van het lid;
- d. een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen.

8. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de commissie het bestuur en de huurdersorganisaties zes maanden van tevoren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 3 onder a van dit artikel stelt het bestuur, als het gaat om de functie van voorzitter, binnen een maand na ontvangst van de mededeling van de Geschillencommissie een werkgroep in met het verzoek binnen twee maanden nadat de werkgroep is ingesteld een voordracht te doen.

9. Wanneer een lid, dat op voordracht van de huurdersorganisaties is benoemd, aftreedt, verzoekt het bestuur de huurdersorganisaties om binnen 2 maanden een voordracht te doen. Wanneer het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het 4e lid of aan de criteria van het 5e lid, informeert het bestuur schriftelijk met vermelding van de redenen, de partij die de voordracht deed, met verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.

10. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een Geschillencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.

Artikel 8 De zitting

1. De Geschillencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.

2. De commissie houdt zitting met tenminste drie leden: de voorzitter, een jurist en vastgoedspecialist.

3. Per zitting is ten minste één lid aanwezig dat is benoemd op voordracht van huurdersorganisaties.

4. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de leden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van de corporatie worden gewraakt, op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen belemmeren. Op grond van zulke feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen.

5. De commissie beslist zo snel mogelijk of de wraking of de verschoning wordt toegestaan. Ingeval van staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.

6. Zittingen van de Geschillencommissie zijn niet openbaar.

7. De commissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij vindt dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie deelt zowel de klager als de corporatie bij de uitnodiging voor de zitting mee welke andere personen zij heeft uitgenodigd.

8. Tijdens de zitting kan de klager de klacht toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door de klager, wanneer de klager niet zelf aanwezig is.

9. Medewerkers van de corporatie van wie het handelen of nalaten onderwerp is van de klacht, worden in staat gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.