



## Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 3 oktober 2023  
Kenmerk 2023-U-05, K-2023-10

### 1. Partijen

Klagers: [Klager], wonende te [plaats]  
Corporatie: Stichting Woonzorg Nederland, gevestigd te Amstelveen

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Woonzorg.

### 2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 22 mei 2023 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Woonzorg.
- Woonzorg heeft op 28 juni 2023 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft op 10 juli 2023 een reactie gegeven op het standpunt van Woonzorg.
- Woonzorg heeft op 18 juli 2023 aangegeven niet inhoudelijk te reageren.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 15 september 2023.

### 3. Klacht

De klacht van [klager] over Woonzorg bestaat er in de kern uit dat [klager] zich niet of niet voldoende gehoord voelt door de klachtencommissie en het bestuur en de RvC van Woonzorg tijdens de in 2022 gevoerde klachtenprocedure over woninggebreken.

### 4. Feiten

[Klager] dient op 27 en 28 februari 2022 via het webformulier een klacht in bij de externe klachtencommissie van Woonzorg Nederland (hierna: de klachtencommissie). De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht op 30 of 31 maart 2022 en verzoekt op 19 april 2022 om correspondentie met Woonzorg over de klacht te overleggen.

De klachtencommissie bericht op 25 april 2022 dat de leden van de klachtencommissie de ontvankelijkheid van de klacht zullen toetsen. Na een herinnering van [klager] op 16 mei 2022 bericht de klachtencommissie op 20 mei 2022 dat het onderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht tijd in beslag neemt. Op 25 mei 2022 bericht de klachtencommissie dat zij een lid van de klachtencommissie als rapporteur inzake het onderzoek naar de klacht heeft benoemd en dat in het kader van dat onderzoek een huisbezoek is gepland op 1 juni 2022 waarbij ook medewerkers van Woonzorg en een vertegenwoordiger van de huurdersorganisatie aanwezig zullen zijn en waarvan een verslag zal worden gemaakt. De rapporteur heeft regelmatig contact met [klager], maar het huisbezoek op 1 juni 2022 heeft niet plaatsgevonden.

Op 5 juli 2022 besluit de klachtencommissie de klacht aan te houden in verband met een lopend onderzoek van een clustermanager en de voorzitter van het landelijk huurdersplatform (LHP) van Woonzorg. Dat onderzoek was gericht op een oplossing voor de problemen in het wooncomplex en zou behandeling van de klacht mogelijk niet meer nodig maken. Op 9 september 2022 bericht de



klachtencommissie aan [klager] over de stand van zaken en op 6 oktober 2022 is er telefonisch contact tussen [klager] en de rapporteur van de klachtencommissie waarvan de rapporteur de afspraken vastlegt in een e-mail van 10 oktober 2022 aan [klager]. De rapporteur legt uit dat hij namens de hele klachtencommissie contact met [klager] onderhoudt en bevestigt de ontvangst van de door [klager] toegestuurde bewijsstukken. Op 7 november 2022 wordt tijdens telefonisch contact tussen [klager] en de rapporteur van de klachtencommissie besproken dat het geplande huisbezoek op 9 november 2022 niet doorgaat omdat op korte termijn het rapport van de projectorganisatie wordt verwacht.

De secretaris van de klachtencommissie mailt [klager] op 10 november 2022 dat de klachtencommissie de klacht zal behandelen op 21 december 2022 en dat de rapporteur en de secretaris voorafgaand aan de zitting in de ochtend een bezoek aan de woning van [klager] zullen brengen. Een verzoek van [klager] om het huisbezoek een week eerder te doen en niet op dezelfde dag als de hoorzitting is voor de klachtencommissie niet mogelijk. [Klager] ontvangt op 16 december 2022 een uitnodiging voor de hoorzitting op 21 december 2022. {Klager} krijgt daartoe het klachtdossier toegestuurd en zal vijftien minuten spreektijd krijgen om de zienswijze toe te lichten.

Na de hoorzitting op 21 december 2022 legt de klachtencommissie haar bevindingen neer in een advies aan het bestuur van Woonzorg en adviseert daarin de vijf klachten van [klager] ongegrond te verklaren.

[Klager] ontvangt het advies op 11 januari 2023 en correspondeert in de weken daarna met de klachtencommissie over de inhoud van het advies. De klachtencommissie geeft aan dat zij de reactie van [klager] op het advies voor kennisgeving aanneemt en vermeldt dat geen bezwaar of beroep open staat tegen het advies van de klachtencommissie.

Op 13 januari 2023 schrijft de bestuursvoorzitter van Woonzorg aan [klager] dat het bestuur van Woonzorg heeft besloten het advies van de klachtencommissie over te nemen. Vermeld wordt dat [klager] zich kan wenden tot de Huurcommissie indien [klager] het niet eens is met dit besluit. Hierna heeft [klager] over dit besluit gecorrespondeerd met de bestuursvoorzitter en met de voorzitter van de RvC van Woonzorg en hen laten weten het niet eens te zijn met het overnemen van het advies van de klachtencommissie. De bestuurder en de RvC van Woonzorg verwijzen [klager] naar de klachtencommissie voor een reactie op het advies en naar de bewonersconsulent voor het onderzoek naar de woninggebreken.

## **5. Het standpunt van [klager]**

Dat [klager] zich niet gehoord voelt in deze klachtenprocedure uit zich in verschillende klachten over gedragingen van de klachtencommissie, de bestuurder en de voorzitter van de RvC van Woonzorg.

[Klager] stelt dat het erg lang geduurd heeft voordat de klachtencommissie een hoorzitting organiseerde over de klacht. Voorts heeft de klachtencommissie [klager] niet conform het reglement<sup>1</sup> gedurende twee weken na ontvangst van de uitnodiging voor de hoorzitting in de gelegenheid gesteld het dossier aan te vullen met ondersteunende documenten, terwijl de klachtencommissie Woonzorg wel heeft verzocht om gegevens en stukken over de klacht op te sturen. [Klager] stelt dat de klachtencommissie geen hoor en wederhoor heeft toegepast omdat [klager] niet op de inbreng van Woonzorg heeft mogen reageren. [Klager] moest steeds zelf telefonisch contact opnemen over de voortgang van de klachtbehandeling. [Klager] betwist dat de klachtencommissie heeft overlegd over het aanhouden van de behandeling van de klacht. {Klager} stelt voorts dat er geen huisbezoek heeft plaatsgevonden terwijl dat wel hoort als onderdeel van

---

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



een klachtenprocedure, betwist dat de afspraken over het huisbezoek door [klager] zijn afgezegd en stelt dat de klachtencommissie de afspraken heeft afgezegd.

[Klager] stelt dat uit het advies blijkt dat de klachtencommissie niet onafhankelijk is. Het advies van de klachtencommissie is volgens [klager] gemanipuleerd met onwaarheden van Woonzorg want het advies is eenzijdig gebaseerd op informatie van Woonzorg, bevat veel feitelijke onjuistheden en de klachtencommissie heeft tijdens de hoorzitting niet naar [klager] geluisterd. [Klager] heeft aan de klachtencommissie kenbaar gemaakt dat [klager] bezwaren had tegen de inhoud van het advies, maar werd door de klachtencommissie niet netjes te woord gestaan.

Dat de klachtencommissie niet onafhankelijk is van Woonzorg blijkt er volgens [klager] voorts uit dat het reglement door de Raad van Bestuur van Woonzorg is vastgesteld en de leden van de klachtencommissie door de Raad van Bestuur worden benoemd en werkzaam zijn bij Woonzorg. Volgens [klager] heeft Woonzorg ook zeggenschap over de leden van de klachtencommissie die door de huurdersorganisatie worden voorgedragen en worden de voorzitter en de secretaris door Woonzorg betaald.

Over de communicatie met de bestuurder en de RvC van Woonzorg stelt [klager] onder meer het vreemd te vinden dat de voorzitter van de RvC eerst stelt dat hij het bestuur van Woonzorg gaat wijzen op zijn verantwoordelijkheid en zorgplicht en vervolgens aangeeft het advies van de klachtencommissie niet te kunnen corrigeren omdat het advies een aangelegenheid van de klachtencommissie is. [Klager] stelt voorts dat de bestuursvoorzitter zijn verantwoordelijkheden en zijn zorgplicht jegens de huurders niet nakomt en geen respect voor de huurders toont.

## **6. Het standpunt van Woonzorg**

Woonzorg wijst erop dat de externe klachtencommissie van Woonzorg Nederland bestaat uit externe leden, ieder met een eigen expertise, die geen belang hebben bij de organisatie, en dat de onafhankelijkheid van de klachtencommissie hiermee gewaarborgd is. Vanwege die onafhankelijkheid vertrouwt de bestuursvoorzitter van Woonzorg er op dat de leden van de klachtencommissie naar eer en geweten hebben gehandeld en de klacht uiterst zorgvuldig hebben behandeld en tot een gedegen uitspraak zijn gekomen.

De klachtencommissie heeft hoor en wederhoor toegepast doordat [klager] tijdens de hoorzitting op 21 december 2022 aanwezig was om het standpunt van [klager] toe te lichten. Dat er tien maanden overheen zijn gegaan voordat de hoorzitting plaatsvond na het indienen van de klacht hing er mee samen dat de klachtencommissie vanwege de complexiteit van de klachten heeft besloten gebruik te maken van de mogelijkheid uit het klachtenreglement een lid als rapporteur aan te stellen. Om de klachten helder te krijgen heeft de klachtencommissie een huisbezoek gepland met de rapporteur en de ambtelijk secretaris. [Klager] is zowel mondeling als schriftelijk ervan op de hoogte gesteld dat de klachtencommissie de ontvankelijkheidstoetsing wilde laten plaatsvinden na het onderzoek ter plaatse. Volgens Woonzorg heeft [klager] tot tweemaal toe de afspraak met de rapporteur eenzijdig afgezegd. De aangestelde rapporteur heeft maandelijks telefonisch contact opgenomen met [klager] en om misverstanden voor te blijven zijn diverse contacten schriftelijk bevestigd. In samenspraak met [klager] is besloten de klacht aan te houden vanwege het opgestarte bemiddelingstraject onder leiding van de voorzitter van het landelijke huurdersplatform (LHP) van Woonzorg en een clustermanager van Woonzorg. Zodra bleek dat dit traject niet zou leiden tot een consensus met [klager], heeft de klachtencommissie besloten de klacht op de eerstvolgende zitting te behandelen.

De bestuursvoorzitter van Woonzorg stelt op 15 juni 2023 dat de voorzitter van de RvC en andere medewerkers binnen de organisatie, waaronder de bewonersconsulent en de bestuursvoorzitter zelf, gedurende een lange periode het gesprek met [klager] hebben gevoerd om tot een oplossing van de klachten te komen. Zij hebben hiertoe alles in het werk gesteld en diverse maatregelen zijn al getroffen, die bovendien in de komende periode ook nog een vervolg zullen krijgen.



## 7. 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] over Woonzorg zijn bepaling 2.6 en principe 4 over de dialoog tussen bestuur en raad van commissarissen (RvC) en belanghebbende partijen 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.

Bepaling 4.4 van de Code schrijft voor dat de corporatie in de dagelijkse omgang met haar huurders en belanghebbenden handelt vanuit haar maatschappelijke opdracht en hierin een respectvolle dialoog voert. Bepaling 4.4 schrijft daarnaast voor dat de corporatie rekening houdt met de belangen van haar belanghebbenden en in het bijzonder met de wensen en behoeftes van haar huidige en toekomstige huurders en bewoners.

### *Overwegingen*

De Commissie geeft geen oordeel over de aan de klacht ten grondslag liggende feitelijke geschillen over de woninggebreken en ook niet over de inhoud van het advies van de klachtencommissie. De Commissie zal hieronder wel beoordelen of Woonzorg en de klachtencommissie [klager] voldoende gehoord hebben tijdens de klachtenprocedure over de woninggebreken.

De Commissie komt tot het oordeel dat de klachtencommissie en de bestuurder en de RvC van Woonzorg voldoende aandacht hebben besteed aan de zorgen van [klager] en niet onzorgvuldig hebben gehandeld bij de behandeling van en de communicatie over de klacht en daarbij niet in strijd met de Code hebben gehandeld. De Commissie vermeldt hierna de overwegingen die aan dit oordeel ten grondslag liggen.

### De procedure bij de klachtencommissie

[Klager] klaagt dat het lang heeft geduurd voordat een hoorzitting werd gehouden. De Commissie stelt vast dat [klager] de klacht heeft ingediend op 27 en 28 februari 2022 en dat de hoorzitting plaatsvond op 21 december 2022. Dat is een lange periode van bijna tien maanden, maar uit de stukken blijkt dat er een reden was voor de lange duur van de procedure. Op 5 juli 2022 heeft de klachtencommissie de behandeling van de klacht aangehouden omdat de klachtencommissie had vernomen dat door twee personen, een clustermanager en de voorzitter van het landelijke huurdersplatform van Woonzorg, werd gezocht naar een aanpak om de algemenere problemen in het wooncomplex op te lossen. Als dat project succesvol zou zijn en tot een snelle oplossing van de problemen zou leiden, was behandeling van de klacht mogelijk niet meer nodig. Toen in november 2022 bleek dat de aanpak die door deze twee personen werd voorgesteld niet direct tot een oplossing zou leiden, heeft de klachtencommissie een hoorzitting gepland tijdens haar eerstvolgende vergadering om de klacht van [klager] te behandelen. De Commissie acht dit een redelijke verklaring voor de lange duur van de procedure en is van mening dat de klachtencommissie in deze procedure voldoende voortvarend en adequaat heeft gehandeld.

[Klager] klaagt over de gebrekkige communicatie met de klachtencommissie. De Commissie stelt aan de hand van de stukken vast dat de klachtencommissie [klager] regelmatig zowel schriftelijk als mondeling heeft geïnformeerd over de voortgang in de procedure door onder meer te communiceren over het onderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht, de aanstelling van een rapporteur, het aanhouden van de klachtbehandeling, het huisbezoek en de hoorzitting. Daarbij heeft zowel de secretaris van de klachtencommissie als het lid van de klachtencommissie dat optrad als rapporteur regelmatig contact gehad met [klager], hetgeen [klager] ook bevestigt. Uit de berichten van [klager] aan de klachtencommissie leidt de Commissie wel af dat de mondelinge



en schriftelijke uitleg over de klachtbehandeling niet altijd duidelijk was. Zo hadden onder meer de begrippen 'ontvankelijkheid', 'aanhouden' en 'zienswijze' naar de mening van de Commissie van een toelichting kunnen worden voorzien. Over het geheel genomen is de Commissie van mening dat de klachtencommissie niet onzorgvuldig met [klager] heeft gecommuniceerd tijdens de klachtenprocedure. Hetzelfde geldt voor de wijze waarop de klachtencommissie na het uitbrengen van het advies op de berichten van [klager] heeft gereageerd en heeft aangegeven welke mogelijkheden [klager] had om een bezwaar tegen het advies kenbaar te maken.

[Klager] klaagt dat de klachtencommissie geen wederhoor heeft toegepast. De Commissie stelt vast dat de klachtencommissie [klager] blijkens het advies tijdens de hoorzitting de ruimte heeft gegeven de klachten mondeling toe te lichten. Niet blijkt dat de daarvoor ingeruimde vijftien minuten onvoldoende was of dat [klager] tijdens de hoorzitting onvoldoende in de gelegenheid is gesteld op het standpunt van Woonzorg te reageren. Tevens blijkt dat de klachtencommissie oog heeft gehad voor de standpunten van beide partijen en niet alleen voor de standpunten van Woonzorg. Van de door [klager] gestelde manipulatie of eenzijdige benadering bij het opstellen van het advies van de klachtencommissie is niet gebleken. Evenmin is gebleken dat de klachtencommissie niet onafhankelijk opereert. De klachtencommissie maakt een eigen afweging op basis van de door beide partijen ingestuurde stukken en van wat er gezegd is tijdens de hoorzitting. Dat [klager] het niet eens is met de ongegrondverklaring van de klachten betekent nog niet dat de klachtencommissie op onzorgvuldige wijze of niet onafhankelijk van Woonzorg tot haar advies is gekomen.

De Commissie merkt op dat de voortvarendheid bij het inplannen van de hoorzitting heeft geleid tot enige onzorgvuldigheden in de voorbereiding. [Klager] kreeg het digitale klachtendossier op 16 december 2022 toegestuurd, vijf dagen voor de zitting, terwijl het reglement een periode van minimaal vijf werkdagen eist. Omdat de hoorzitting reeds op 10 november 2022 werd aangekondigd acht de Commissie het verstrekken van het volledige klachtdossier vijf dagen voor de hoorzitting aan de late kant. Het gaf [klager] weinig tijd om het standpunt van Woonzorg te bestuderen.

Daarnaast heeft het onderzoek ter plaatse niet kunnen plaatsvinden omdat partijen geen geschikt tijdstip daarvoor hebben kunnen vinden. De klachtencommissie heeft verschillende voorstellen gedaan en kan niet verweten worden op dit punt geen inspanning te hebben verricht. Wel is de Commissie van mening dat een huisbezoek op dezelfde dag als de hoorzitting voor het onderzoek van de klacht onpraktisch is, omdat was afgesproken dat medewerkers van Woonzorg bij het huisbezoek aanwezig zouden zijn en van het bezoek een verslag zou worden gemaakt. Daar is weinig tijd voor als de hoorzitting dezelfde middag is. Een andere reden om af te zien van een huisbezoek ontbreekt in de stukken terwijl het reglement bepaalt dat de klachtencommissie een rapporteur kan instellen *ten behoeve van een onderzoek op locatie*. De Commissie is van mening dat het voor [klager] duidelijker was geweest als in het advies was gemotiveerd waarom een onderzoek ter plaatse uiteindelijk achterwege is gebleven.

Gelet op het bovenstaande is de Commissie van oordeel dat [klager] in voldoende mate is gehoord door de klachtencommissie en dat het advies van de klachtencommissie niet op onzorgvuldige en niet-respectvolle wijze tot stand is gekomen.

#### Handelen van de bestuurder en de RvC van Woonzorg

De Commissie stelt vast dat het bestuur van een corporatie de vrijheid heeft om het advies van de onafhankelijke klachtencommissie al dan niet over te nemen. In dit geval hebben de bestuursvoorzitter en de voorzitter van de RvC van Woonzorg kennis genomen van de bezwaren van [klager] tegen het besluit om het advies van de klachtencommissie over te nemen en daarover met [klager] gecorrespondeerd. De voorzitter van de RvC is daarbij ingegaan op de verzoeken van [klager] en heeft aangegeven welke mogelijkheden hij vanuit zijn taak heeft. De toon van de correspondentie is naar de mening van de Commissie zakelijk en correct.



De Commissie stelt vast dat er vanuit Woonzorg op alle niveaus met [klager] is gecorrespondeerd. De Commissie stelt daarnaast vast dat zowel de bestuursvoorzitter als de voorzitter van de RvC [klager] voor de behandeling en oplossing van (technische) problemen terecht verwijzen naar de betrokken huurdersorganisatie en de bewonersconsulent van het wooncomplex waar [klager] woont.

#### *Conclusie*

Alles overziend is de Commissie van oordeel dat de klachtencommissie, de bestuurder en de RvC van Woonzorg voldoende aandacht hebben besteed aan de zorgen van [klager] en niet onzorgvuldig hebben gehandeld bij de afhandeling van de klacht van [klager] over de woninggebreken. De Commissie beoordeelt de klacht over de gedragingen van de klachtencommissie en het bestuur en de RvC van Woonzorg tijdens de genoemde klachtenprocedure, vanwege onvoldoende luisteren naar en rekening houden met de bezwaren van [klager], als ongegrond. Tijdens de klachtenprocedure en in de communicatie over het advies en het besluit het advies over te nemen heeft Woonzorg niet in strijd met de Code gehandeld.

#### **8. Uitspraak**

De klacht dat [klager] zich niet of niet voldoende gehoord voelt door de klachtencommissie en het bestuur en de RvC van Woonzorg tijdens de in 2022 gevoerde klachtenprocedure over woninggebreken, is ongegrond.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Woonzorg Nederland, 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 Klachtenreglement Woonzorg Nederland, versie december 2022

### **Artikel 6 Verwerking van klachten**

- 1. Klager krijgt van of namens de klachtencommissie in de regel binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.*
- 2. Daarin meldt de klachtencommissie, indien de klacht volledig is ingediend, of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 5 van dit reglement niet in behandeling wordt genomen.*
- 3. De klachtencommissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden. Het niet binnen 14 dagen verstrekken van verzochte informatie kan leiden tot het niet in behandeling nemen van de klacht.*
- 4. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt het reglement van de klachtencommissie ter beschikking gesteld.*
- 5. De klachtencommissie kan, op verzoek van de ambtelijk secretaris, besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.*
- 6. De klachtencommissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar de corporatie. De klachtencommissie stelt daarbij Woonzorg Nederland in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt Woonzorg Nederland om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de klachtencommissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.*
- 7. Indien Woonzorg Nederland niet binnen de gestelde termijn voldoet aan het informatieverzoek, wordt deze geacht hiervan niet gebruik te willen maken.*

### **Artikel 7 Voorbereiding van de zitting**

- 1. Tenzij de klacht op grond van artikel 5 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen stelt de klachtencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.*
- 2. De klachtencommissie stuurt binnen drie weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 6 lid 3 en 6 lid 6 is ontvangen aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.*
- 3. De klachtencommissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht. De klachtencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.*
- 4. De klachtencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.*
- 5. De klachtencommissie kan voorafgaande aan de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als Woonzorg Nederland kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.*



*6. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de klachtencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel klachtencommissie, de klager als Woonzorg Nederland tegen wie de klacht is gericht over hetzelfde dossier beschikken.*

### **Artikel 9 Adviezen**

- 1. De beraadslagingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.*
- 2. De klachtencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.*
- 3. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.*
- 4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.*
- 5. De klachtencommissie brengt bij voorkeur binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is en aan de klager.*
- 6. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, maar het bestuur kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.*
- 7. Het bestuur maakt in de regel binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtencommissie. Als het bestuur afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de klachtencommissie en klager.*
- 8. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de klachtencommissie altijd toegevoegd.*