



JAARVERSLAG 2024

COMMISSIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES

Maart 2025



JAARVERSLAG 2024 VAN DE COMMISSIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES

Maart 2025

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 Klachten	5
4. Bevindingen van de Commissie in 2024	7
4.1 Woningcorporaties	7
4.2 De beoordeling door de Commissie	8
4.3 Klachtencommissies	9
5. Samenstelling van de Commissie Governancecode Woningcorporaties	11
5.1 Rooster van aftreden van de Commissieleden	11
5.2 Overzicht van hoofd- en nevenfuncties van de Commissieleden in 2024	12
Bijlage: overzicht verzoeken om behandeling van een klacht 2024	13



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Commissie Governancecode Woningcorporaties over 2024.

Het toetsingskader voor de Commissie is de Governancecode Woningcorporaties. In het verslagjaar is een herziene versie van deze Code tot stand gekomen. De vernieuwde Code is per 1 januari 2025 in werking getreden. Vanzelfsprekend is deze raadpleegbaar via de websites van Aedes, de koepelorganisatie van de woningcorporaties, en VTW, de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties. De modernisering van de Code is voorbereid door een breed samengestelde evaluatiecommissie, met betrokkenen uit de sector, zowel bestuurders als toezichthouders. De commissie kende een onafhankelijk voorzitter, Stefan Peij. Ondergetekende maakte in zijn rol als voorzitter van de Commissie Governancecode deel uit van de evaluatiecommissie. Het is uiteraard van belang dat de Code geschikt is als een eigentijds toetsingskader.

In het advies van de evaluatiecommissie is benadrukt dat met de Code drie hoofddoelstellingen worden nagestreefd:

1. het integer, maatschappelijk verantwoord, doelmatig en efficiënt vormgeven van toezicht en bestuur;
2. het verschaffen van een kader met richtinggevende principes aan bestuurders en toezichthouders om hun eigen handelen en het handelen van de corporatie als geheel te beoordelen;
3. bijdragen aan het vertrouwen van de buitenwereld in de sector.

De Code richt zich tot de eindverantwoordelijken, dus bestuurders en toezichthouders. Maar het is voor het directe contact met belanghebbenden, zoals huurders en woningzoekenden, van belang dat ook medewerkers zich in overeenstemming met de Code gedragen. Zij zijn indirect ook geadresseerden van de Code. Bovendien is aanvullend bepaald dat er door het bestuur ook een interne gedrags- of integriteitscode wordt opgesteld.

De Code is bewust geformuleerd op het niveau van beginselen en uitgangspunten. Zo is een helder uitgangspunt dat een corporatie geen belangenverstrengeling tolereert en ook de schijn daarvan weet te vermijden. Voor de vraag hoe het beste kan worden omgegaan met concrete vragen over privé-vastgoedbezit van een bestuurder of toezichthouder biedt de handreiking 'Opnieuw beoordelen van vastgoedbezit' van Aedes en VTW een handvat. Over die handreiking heeft de Commissie Governancecode eerder geadviseerd.

Het is, meer algemeen, van belang dat de code 'leeft'. Daartoe is dialoog binnen een corporatie en vanuit de corporatie met de maatschappelijke omgeving cruciaal.

Het is daarnaast van belang een vinger aan de pols te houden als het gaat om de toepassing van de Code. Dat kan bijvoorbeeld door de werking van de Code aan de hand van een concreet thema periodiek door te lichten (een vorm van monitoring). De Commissie zal daaraan graag haar bijdrage leveren.

In het jaarverslag is terug te vinden welke klachten de Commissie heeft behandeld. Steeds is weergegeven welke meer algemene bevindingen ontleend kunnen worden aan de uitspraken in concrete zaken.

Voor corporaties staat de mogelijkheid open om informeel advies te vragen, over uitleg of toepassing van de Code. Van die mogelijkheid is in het verslagjaar ook gebruik gemaakt. Het ging om een verzoek uitleg te geven over hoe de afhandeling van klachten het beste kon worden weergegeven in het jaarverslag.

Jan Broekhuizen heeft aan het eind van het verslagjaar afscheid genomen van de Commissie, bij afloop van zijn zittingstermijn. Ik dank Jan voor de mooie, altijd goed doordachte, bijdragen die hij aan het werk van de Commissie heeft geleverd. Ook ben ik Roeleke Vunderink erkentelijk voor de voortzetting van de constructieve samenwerking. Het is verder een goede zaak dat wij waar nodig konden terugvallen op Danielle Rethmeier als een ervaren plaatsvervanger. Tot slot spreek ik grote waardering uit voor de professionele ondersteuning door secretaris Jacqueline Broese van Groenou.

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. Het toetsingskader voor de Commissie is de Governancecode Woningcorporaties; dat was in 2024 de Code uit 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 2024. Het jaarverslag van de Commissie is openbaar, conform artikel 5 lid 2 van het Reglement en wordt gepubliceerd op de websites van Aedes en de VTW.

2. Werkzaamheden van de Commissie

De taken van de Commissie in 2024 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 wordt niet gepubliceerd.

2.1 Vergaderingen

De Commissie vergadert volgens het Reglement ten minste 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 zes reguliere vergaderingen gehouden en wel op 26 januari, 8 maart, 26 april, 21 juni, 20 september en 29 november. Op 29 mei 2024 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 had tot taak de Governancecode Woningcorporaties te evalueren en waar nodig voorstellen te doen deze 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 stond onder leiding van een onafhankelijke voorzitter en bestond daarnaast uit vertegenwoordigers van Aedes, VTW en NVBW.

De evaluatiecommissie heeft in juli 2024 haar advies uitgebracht aan de besturen van Aedes en VTW, waarna de leden van Aedes en VTW op voorstel van de beide besturen in november 2024 hebben ingestemd met de geactualiseerde Code. De vijf principes zijn gehandhaafd, de uitwerking in bepalingen is gestroomlijnd en aan de principes en bepalingen is een toelichting toegevoegd met voorbeelden van uitwerkingen. De geactualiseerde Code is in werking getreden op 1 januari 2025.

Afgesproken is dat Aedes en VTW een periodieke monitoring van de naleving van de Code zullen inrichten. Desgevraagd heeft de Commissie aangegeven dat zij het belang ziet van deze monitoring en daarin graag een rol wil spelen.

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 september 2024. Daarbij is onder meer gesproken over de evaluatie van de Code, het jaarverslag 2023, de rol, taak en samenstelling van de Commissie in het algemeen en ook over het gegeven dat de corporaties zich maar mondjesmaat rechtstreeks tot de Commissie wenden met een toetsingsverzoek of verzoek om advies.

Conform het Reglement evalueert de Commissie jaarlijks het eigen functioneren. Deze evaluatie heeft plaatsgevonden in september 2024.

3. Verzoeken om een uitspraak of advies

De Commissie kent drie typen uitspraken en twee typen adviezen. Dit hoofdstuk beschrijft welke uitspraken en adviezen de Commissie in de verslagperiode heeft uitgebracht.

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. In de verslagperiode heeft de Commissie geen individuele of algemene toetsingsverzoeken ontvangen.

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. In de verslagperiode heeft de



Commissie eenmaal een advies uitgebracht naar aanleiding van een informele adviesaanvraag van een woningcorporatie na een Commissie uitspraak. In paragraaf 4 zal in algemene zin aandacht worden besteed aan dit advies van de Commissie.

3.2 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. In 2024 heeft de Commissie gewerkt conform het Reglement met ingangsdatum 1 januari 2023. In het Reglement zijn onder meer bepalingen opgenomen over het indienen van klachten, de ontvankelijkheid van ingediende klachten, de klachtbehandeling door de Commissie en de uitspraak.

Belanghebbenden kunnen hun klacht bij de Commissie indienen met behulp van een op de website geplaatst formulier.

Ingediende en afgehandelde verzoeken

De Commissie is in het verslagjaar 33 keer benaderd met het verzoek om een klacht over een corporatie te behandelen. Alle verzoeken werden ingediend door of namens huurders van woningcorporaties. In 2024 werden geen klachten ingediend door huurdersorganisaties, wel heeft de Commissie in 2024 uitspraak gedaan op een klacht die in 2023 was ingediend door een huurdersorganisatie.

Aantal verzoeken ingediend in de jaren 2020-2024:

Jaar	Ingediende verzoeken
2024	33
2023	27
2022	38
2021	33
2020	29

De Commissie heeft in 2024 30 verzoeken behandeld en afgedaan, waaronder 2 verzoeken die waren ingediend in 2023. Eind 2024 waren 6 verzoeken nog in behandeling, waarvan 5 ingediend in 2024 en 1 ingediend in 2023.



Aantal verzoeken en wijze van afdoening in 2024, vergeleken met 2023:

Wijze van afdoening verzoeken	2024	2023
Uitspraak Commissie	7	7
Voorzittersuitspraak kennelijk niet-ontvankelijke klacht	4	2
Klacht ingetrokken	2	1
Onvolledig verzoek	17	16
Totaal afgehandelde verzoeken	30	26
Verzoek nog in behandeling op 31 december	6	3

De Commissie heeft in 2024 zeven keer uitspraak op een klacht gedaan. Hieronder wordt nader ingegaan op de Commissie-uitspraken.

De Commissie heeft in 2024 vier keer een voorzittersuitspraak gedaan. 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 'kenmerkend niet-ontvankelijk'. De Commissie doet dergelijke kenmerkend 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. In drie van de vier uitspraken stond voor de klager nog een procedure bij de (regionale) klachtencommissie open. In de vierde voorzittersuitspraak was sprake van nauwe samenhang tussen de klacht bij de Commissie en de eis in een procedure bij de rechter.

In twee gevallen heeft de klager de klacht tijdens de behandeling ingetrokken. Het intrekken van de klacht geschiedde in het ene geval omdat de klager met de corporatie tot overeenstemming was gekomen. In het andere geval werd de klacht ingetrokken nadat de Commissie uitspraak had gedaan op een andere klacht van dezelfde klager.

De Commissie heeft in 2024 zeventien 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 niet reageert. 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.

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. Paragraaf 4 beschrijft welke bevindingen de Commissie uit de klachtbehandeling heeft afgeleid.

De Commissie-uitspraken

De Commissie heeft in het verslagjaar 2024 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. De Commissie heeft in één klacht aanleiding gevonden om een hoorzitting te organiseren. Bij twee andere klachten zag de Commissie aanleiding om schriftelijk nadere vragen te stellen aan de corporatie alvorens uitspraak te doen.



De Commissie heeft in de zeven uitspraken uit 2024 drie klachten gegrond verklaard en vier klachten ongegrond.

De Commissie beoordeelt eerst haar bevoegdheid ten aanzien van de voorgelegde klachten en geeft vervolgens een beoordeling van de klachtonderdelen die de Commissie aan de Code kan toetsen. Bij de beoordeling wordt eerst het oordeel kort samengevat en daarna de overwegingen die aan het oordeel ten grondslag liggen uitgewerkt. De Commissie kan aan haar oordeel een aanbeveling toevoegen of in een overweging ten overvloede een opmerking maken over een aspect dat bij de toets aan de Code naar voren kwam, maar waarover niet werd geklaagd. De Commissie heeft aan de zeven uitspraken uit 2024 driemaal een aanbeveling toegevoegd en driemaal een overweging ten overvloede.

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 navraag bij de betreffende corporatie. De besturen van Aedes en VTW kunnen vervolgens ieder afzonderlijk een besluit nemen over mogelijke sancties. De sancties kunnen variëren van publicatie tot in het uiterste geval het ontnemen van het lidmaatschap. In het verslagjaar was dit niet aan de orde. De Commissie publiceert op de specifieke webpagina van de Commissie binnen de website van Aedes 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 2024

In paragraaf 3.2 is opgenomen dat de Commissie in 2024 33 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

Bepaling 2.6 van de Code gaat over de behandeling van klachten van huurders over een woningcorporatie. Soms is niet duidelijk of een klacht van een huurder door de corporatie ook als een klacht wordt opgevat of als een ander type melding. In de praktijk geven corporaties aan huurders verschillende routes aan waarlangs huurders aan de corporatie kunnen laten weten dat zij ergens niet tevreden over zijn. Zo dienen reparatieverzoeken en overlastmeldingen vaak op een andere wijze bij de corporatie te worden ingediend dan klachten over gedragingen van medewerkers en/of de dienstverlening van de corporatie. Vanuit het oogpunt van een goede naleving van de Code dienen corporaties aan hun huurders ondubbelzinnig duidelijk te maken wat het verschil is tussen bijvoorbeeld klachten en reparatieverzoeken, wat de routes zijn voor het melden hiervan en hoe de afhandeling plaatsvindt. Indien de corporatie duidelijk aangeeft wanneer sprake is van een klacht en hoe het proces van klachtafhandeling verloopt, betekent dat voor de huurder ook duidelijk is dat een geschil bij de klachtencommissie kan worden ingediend indien huurder en corporatie er samen niet uitkomen. De gang naar de klachtencommissie is in de ogen van de Commissie een belangrijke route om klachten van huurders over een geschil onafhankelijk te behandelen.



Een onderdeel van een adequate klachtbehandeling door woningcorporaties zoals bedoeld in bepaling 2.6 van 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, of het bestuur nu wel of niet besluit het advies van de klachtencommissie over te nemen. De Commissie acht het voorts van belang dat het bestuur van de corporatie, in het kader van het bewaken van de governance, op de hoogte is van het aantal en de aard van de klachten die over de corporatie worden ingediend bij de klachtencommissie. Het uitgangspunt dient daarom te zijn dat het bestuur een beslissing neemt over een klacht. Als er sprake is van mandatering binnen de corporatie dient er een mandateringsbesluit te zijn, maar de verantwoordelijkheid blijft bij het bestuur. Het bestuursbesluit dient schriftelijk aan de indiener van de klacht en aan de klachtencommissie te worden gecommuniceerd, ook als die communicatie wordt belegd bij een daartoe gemandateerde manager of andere medewerker van de corporatie. Hierin moet aan de klager duidelijk gemaakt worden dat de beslissing is genomen namens het bestuur. Zoals het voorbeeld reglement aangeeft, kan het bestuur alleen gemotiveerd afwijken van het advies van de klachtencommissie.

De Commissie adviseert woningcorporaties, als dat van toepassing is, in het jaarverslag te vermelden dat de Commissie in het verslagjaar uitspraak heeft gedaan op een klacht over de betreffende corporatie. Bepaling 2.7 van de Code schrijft voor dat de corporatie verslag uitbrengt aan de RvC over bij de corporatie ingediende klachten. Omdat een klacht bij de Commissie een vervolg is op een bij de corporatie ingediende klacht, kan de klacht bij de Commissie onder deze bepaling geschaard worden. Een uitspraak van de Commissie wordt dan tevens besproken in het overleg tussen bestuur en RvC, met een toelichting van het bestuur over onder meer de opvolging van de klachten. In het jaarverslag wordt hiervan een samenvatting opgenomen, aldus bepaling 2.7. De Commissie is van mening dat het vermelden van de uitspraak van de Commissie in het jaarverslag bij een redelijke uitleg onder de werking van bepaling 2.7 van de Code valt.

De Commissie is verzocht te oordelen over gedragingen van een corporatie in het kader van de prestatieafspraken die de betreffende corporatie had gesloten met gemeenten en huurdersvertegenwoordigingen. De Commissie heeft op verzoek van de huurdersorganisatie deze gedragingen getoetst aan bepaling 4.1 van de Code. Naar de mening van de Commissie brengt het vereiste van bepaling 4.1 van de Code mee dat de corporatie regelmatig controleert of zij met alle partijen die belang hebben bij de prestatieafspraken in gesprek is, in de voor elk soort overleg geëigende omgeving. Tevens zou de corporatie moeten nagaan wat de inhoud van dat gesprek aan informatie van de kant van de corporatie vereist. In sommige gevallen kunnen de vereisten van goed bestuur meebrengen dat een corporatie dezelfde informatie meerdere keren moet aanleveren.

4.2 De beoordeling door de Commissie

De beoordeling van een klacht door de Commissie betreft uitsluitend de governance aspecten van de voorgelegde gedragingen, voor zover die governance aspecten in de Code geregeld zijn. De klachten die aan de Commissie ter beoordeling worden voorgelegd betreffen soms vooral de inhoud van beslissingen van de corporatie, bijvoorbeeld als de klager een andere inhoud van een besluit van de corporatie wenst. De klacht bij de Commissie kan ook de inhoud van het advies van de klachtencommissie betreffen, de klager is het bijvoorbeeld niet eens met de ongegrondverklaring. De klacht betreft dan niet of minder de wijze van bejegening door de corporatiemedewerkers of de wijze van klachtbehandeling. De Commissie kan echter niet oordelen over de feitelijke inhoud van een beslissing van de corporatie of de inhoud van het advies en de overwegingen van de klachtencommissie. De Commissie biedt immers geen hoger beroep. In die gevallen ziet de Commissie wel aanleiding om de bejegening van de klager door de corporatie en de wijze van

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."



klachtbehandeling te beoordelen in het licht van de Code, ook als de klager daarover geen afzonderlijke klacht heeft ingediend. De Commissie neemt in de uitspraak dan een of meer overwegingen ten overvloede op over aspecten van de klachtbehandeling door de corporatie of de klachtencommissie en doet eventueel een aanbeveling om zaken in de toekomst meer in lijn met de Code te regelen.

De Commissie heeft in het verslagjaar in enige overwegingen ten overvloede tevens 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.

4.3 Klachtencommissies

De Commissie heeft in 2024 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. Twee klachten die uitsluitend betrekking hadden op de klachtbehandeling door de klachtencommissie werden ongegrond verklaard. Bij vier klachten had de beoordeling zowel betrekking op de klachtbehandeling door de corporatie als door de klachtencommissie en kwam de Commissie in drie gevallen tot een gegrondverklaring.

De Commissie hecht aan een goede naleving van bepaling 2.6 van de Code door corporaties zelf en door lokale en regionale klachten- of geschillencommissies. 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. Ter bevordering van de naleving van bepaling 2.6 van de Code heeft de Commissie driemaal in een overweging ten overvloede een oordeel gegeven over een aspect van de klachtenprocedure bij de klachtencommissie en driemaal een aanbeveling gedaan over die klachtenprocedure.

De Commissie is van mening dat het onzorgvuldig is indien de motivering van de klachtencommissie om een klacht niet inhoudelijk te behandelen niet deugdelijk is. Dit is bijvoorbeeld het geval indien een klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart omdat deze is ingediend door een woningzoekende, terwijl het reglement van de klachtencommissie aan een bepaalde categorie woningzoekenden de mogelijkheid biedt om een klacht in te dienen en de klager tot die categorie behoort. Een ander voorbeeld is dat de gedraging waarover wordt geklaagd een ruimere strekking heeft dan alleen een onderhoudsgebrek aan de woning en ook (of juist) betrekking heeft op de bejegening van de huurder door de corporatie bij de afhandeling van de onderhoudskwestie. Die ruimere strekking kan dan aanleiding zijn de klacht wel inhoudelijk te behandelen. De Commissie pleit ervoor dat klachtencommissies de ontvankelijkheid van bij hen ingediende klachten niet onnodig restrictief toetsen. Met een niet-ontvankelijkverklaring vervalt voor de klager immers een laagdrempelige klachtenprocedure waarin hij of zij in de gelegenheid wordt gesteld door een onafhankelijke klachtencommissie te worden gehoord en mogelijk met de corporatie tot een oplossing voor het geschil kan worden gekomen.

De Commissie adviseert klachtencommissies hun adviezen duidelijk te redigeren zodat het oordeel voor de indiener van de klacht duidelijk is. De Commissie adviseert ook om de formulering van de standaardverwijzing naar de Commissie zodanig in te richten dat het voor de indiener van een

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."



klacht duidelijk is welke taak de Commissie heeft.

Het voorbeeld klachtenreglement voor klachten- en geschillencommissies zoals opgesteld door Aedes is in februari 2023 door de minister aangewezen als het reglement bedoeld in art. 55b lid 3 Woningwet.³ Per 2023 is het voorbeeld reglement op drie punten aangepast ten opzichte van de versie uit 2018. De eerste wijziging betreft de bevoegdheid van klachtencommissies om onder voorwaarden te oordelen over af- en toewijzing van woningen indien de klachtencommissie ervoor gekozen heeft om bepaalde woningzoekenden klachtrecht te geven. De woningzoekende kan dan bij de klachtencommissie terecht met een klacht over de bejegening door bijvoorbeeld de verhuurmedewerker van de corporatie. Het voorbeeld dat de klachtencommissie niet bevoegd zou zijn een klacht in behandeling te nemen over 'af- en toewijzing' van woningen is geschrapt. Een uitzondering wordt gemaakt voor klachten waarvoor een wettelijke regeling geldt en voor de situatie dat de woningtoewijzingsorganisatie een bijzondere klachtencommissie heeft ingesteld voor klachten over woningtoewijzing.

Dit betekent dat een klachtencommissie die in het reglement aan bepaalde woningzoekenden klachtrecht heeft verleend, een klacht van een woningzoekende over gedragingen van een corporatiemedewerker in het kader van een woningtoewijzingsprocedure niet niet-ontvankelijk kan verklaren op de grond dat de klacht gaat over 'af- en toewijzing' van woningen. Indien de klacht betrekking heeft op een onderwerp ten aanzien waarvan een bijzondere klachtencommissie is ingesteld kan de klachtencommissie een bij haar ingediende klacht wel niet-ontvankelijk verklaren omdat deze kan worden ingediend bij de bijzondere klachtencommissie.

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



5. Samenstelling van de Commissie Governancecode Woningcorporaties

Per 1 januari 2024 bestond de Commissie uit drie vaste leden, waaronder een voorzitter, en een plaatsvervangend lid. Per 1 maart 2024 hebben de besturen van Aedes en de VTW de heer E. Helder herbenoemd tot voorzitter van de Commissie voor een periode van drie jaar. Per 1 december 2024 is het lidmaatschap van de Commissie van de heer J.Ph. Broekhuizen geëindigd. De besturen van Aedes en de VTW hebben in 2024 een selectiecommissie samengesteld voor de werving van een nieuw Commissielid. De voorzitter van de Commissie maakt deel uit van die selectiecommissie en de Commissie heeft in juli 2024 advies gegeven voor het profiel van het nieuwe Commissielid.

De Commissie is in het verslagjaar als volgt samengesteld:

- De heer mr. dr. E. Helder, voorzitter;
- De heer mr. dr. J.Ph. Broekhuizen, vicevoorzitter (tot 1 december 2024);
- Mevrouw drs. I.R. Vunderink;
- Mevrouw mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres, plaatsvervangend lid.

De Commissie werd in 2024 geadviseerd door de heer mr. J. de Fuijk, 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	01-03-2024	<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	01-12-2024
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 2024

Dhr. mr. dr. E. Helder

Hoofdfunctie	Lid en Staatsraad Afdeling advisering, Raad van State
Nevenfuncties	Voorzitter Commissie Governancecode Woningcorporaties Lid van de raad van advies van Oberon, onderzoeks- en adviesbureau op het gebied van onderwijs en welzijn

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 Voorzitter Algemene Kerkenraad Protestantse Kerk 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 2024

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
19-11-2023	Klacht over de totstandkoming van het advies van de regionale klachtencommissie	ja	Commissie uitspraak: - De klacht is ongegrond. - Aanbevelingen aan de corporatie en de klachtencommissie	08-02-2024
29-11-2023	Klacht over klachtbehandeling door corporatie en geschillencommissie		Behandeling opgeschort in afwachting van uitspraak Huurcommissie	
06-12-2023	Corporatie handelt in strijd met bepaling 4.1 van de Code bij het overleg met de huurdersorganisaties	ja	Commissie uitspraak: De klacht dat de corporatie door haar houding en handelwijze de rol van de huurdersorganisatie bij de totstandkoming van de prestatieafspraken marginaliseert en daarmee onvoldoende recht doet aan wat de organisatie namens de huurders kunnen inbrengen in het tripartite overleg van de gemeenten, de woningcorporaties en de huurdersorganisaties, is ongegrond	29-05-2024
31-01-2024	Corporatie pakt onderhoudsklachten niet voortvarend aan	-	Verwezen naar klachtencommissie	01-02-2024
24-02-2024	Klacht over klachtbehandeling door corporatie en geschillencommissie	ja	Commissie uitspraak: De klacht over de wijze waarop de corporatie en de geschillencommissie de klachten over een probleem met de elektriciteit in de woning van klager hebben behandeld, is gegrond	24-06-2023
13-03-2024	Corporatie pakt onderhoudsklachten niet voortvarend aan	nee	Voorzittersuitspraak: klacht kan worden voorgelegd aan regionale geschillencommissie	21-03-2024
25-03-2024	Corporatie pakt onderhoudsklachten niet voortvarend aan	-	Verwezen naar klachtencommissie	03-04-2024
28-03-2024	Corporatie handelt niet integer in omgang met huurder	nee	Klacht niet-ontvankelijk want betreft gedragingen in het kader van een rechterlijke procedure.	03-04-2024
03-04-2024	Klacht over bejegening van woningzoekende tijdens procedure woningtoewijzing	nee	Voorzittersuitspraak: klacht kan worden voorgelegd aan klachtencommissie	18-04-2024
30-03-2024	Corporatie pakt onderhoudsklachten niet voortvarend aan	-	Verwezen naar klachtencommissie	09-04-2024
15-04-2023	De corporatie komt de afspraken met klager over compensatie voor lekkage niet na	-	Klacht ingetrokken nadat klager met de corporatie overeenstemming had bereikt	02-05-2024
21-04-2024	De corporatie treedt niet op tegen intimiderend gedrag van huurders	-	Verwezen naar klachtenprocedure corporatie	23-04-2024

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>>.



22-04-2024	Klacht over het advies van de regionale klachtencommissie	ja	Commissie uitspraak: de klacht dat het advies van de klachtencommissie niet zorgvuldig tot stand is gekomen, is ongegrond	03-07-2024
03-05-2024	Corporatie heeft klager onheus bejegend bij woningtoewijzing en klachtencommissie behandelt klacht daarover niet	ja	Commissie uitspraak: De klacht dat klager onvoldoende gehoor vindt bij de corporatie en de geschillencommissie voor zijn klacht over de toewijzing van een woning, is ongegrond	10-10-2024
07-05-2024	Corporatie pakt onderhoudsklachten niet voortvarend aan	-	Verwezen naar klachtencommissie	10-05-2024
13-05-2024	De corporatie int ten onrechte huurbetaling voor een parkeerplaats	-	Commissie niet bevoegd	16-05-2024
21-05-2024	De corporatie vergoedt schade als gevolg van onderhoudsklachten niet	-	Commissie niet bevoegd	22-05-2024
27-05-2024	De corporatie behandelt de klacht over een gebrek aan de zonnepanelen niet	-	Verwezen naar klachtencommissie	07-06-2024
06-06-2024	De corporatie handelt reparatiemeldingen niet voortvarend af	-	Verwezen naar klachtencommissie	12-06-2024
05-06-2024	De corporatie handelt de klachten van klager niet goed af	nee	Voorzittersuitspraak: Verwezen naar klachtencommissie	09-07-2024
11-06-2024	De corporatie reageert niet op adequaat op verzoeken van klager over de eindcontrole van een appartement	-	Verwezen naar klachtencommissie	14-06-2024
03-07-2024	De corporatie gedraagt zich intimiderend jegens klager	-	Verwezen naar klachtencommissie	05-07-2024
07-07-2024	Corporatie pakt onderhoudsklachten niet voortvarend aan	ja	Commissie uitspraak: de klacht dat de corporatie onvoldoende voortvarend heeft gereageerd op een reparatieverzoek en op de klacht die klager daar vervolgens over indiende, is gegrond	13-12-2024
16-07-2024	Corporatie komt klager niet tegemoet bij verzoek om een extra stopcontact	-	Verwezen naar klachtencommissie	22-07-2024
24-07-2024	De corporatie handelt de klachten van klager niet goed af	-	Beoordeling opgeschort in afwachting advies klachtencommissie in verband met samenhang klachten. Vervolgens heeft klager de klacht ingetrokken	10-10-2024
02-08-2024	Corporatie pakt onderhoudsklachten niet voortvarend aan	nee	Klacht niet-ontvankelijk omdat klager de zaak aan de kantonrechter heeft voorgelegd	21-08-2024
21-08-2024	Geschil over de hoogte van de compensatie voor een niet-werkend zonnepaneel nadat te lang is gewacht met reparatie	-	Verwezen naar geschillenadviescommissie voor de klacht over de lange duur van de uitvoering van het reparatieverzoek	02-10-2024
31-08-2024	De corporatie handelt de klachten van klager onvoldoende af	-	Interne klachtenprocedure bij corporatie nog niet afgerond, daarna mogelijkheid om klachten voor te leggen aan klachtencommissie	13-09-2024



05-10-2024	De corporatie en de klachtencommissie behandelen de klachten van klager niet volgens de Code	nee	Voorzittersuitspraak: klacht kennelijk niet-ontvankelijk wegens samenhang met klacht die aan de rechter wordt voorgelegd	30-10-2024
06-10-2024	Klacht over bejegening van woningzoekende tijdens procedure woningtoewijzing en de klachtbehandeling	ja	Commissie uitspraak: De klacht is gegrond	17-12-2024
14-11-2024	Klacht over gedraging jegens klager in het kader van een duurzaamheidsproject		In behandeling	
21-11-2024	De corporatie behandelt huurders niet gelijk en komt een toezegging niet na	-	Verwezen naar klachtencommissie	26-11-2024
29-11-2024	Klacht over bejegening van woningzoekende tijdens procedure woningtoewijzing; de klachtencommissie behandelt de klacht van daarover niet		In behandeling	
04-12-2024	De klachtencommissie weigert een geluidsoptname als bewijsstuk in het klachtdossier op te nemen		Behandeling opgeschort in afwachting afronding van de procedure bij de klachtencommissie (advies + bestuursbesluit corporatie)	
22-12-2024	Klacht over de uitspraak van de klachtencommissie		Behandeling opgeschort in afwachting afronding van de procedure bij de klachtencommissie (bestuursbesluit corporatie)	
31-12-2024	De corporatie treedt onvoldoende op tegen burenoverlast		In behandeling	