



## Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 13 oktober 2025  
Kenmerk 2025-U-11, K-2024-31

### 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 4 december 2024 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Talis.
- Voorafgaand daaraan heeft [klager] de Commissie een verzoek om informatie voorgelegd.
- [Klager] heeft de klacht op 15 en 30 juli 2025 aangevuld en nader onderbouwd.
- Talis heeft op 4 september 2025 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering van 26 september 2025.

### 3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat, samengevat, uit het volgende: De Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen heeft in strijd met de Code gehandeld door voorafgaand aan de hoorzitting over een klacht van [klager] over Talis een door [klager] aangedragen essentieel bewijsstuk niet in behandeling te nemen, te weten een geanonimiseerd transcript van een telefoongesprek met een medewerker van Talis.

### 4. De feiten

[Klager] heeft in 2024 gereageerd op een woning in een nieuwbouwproject van Talis en werd via loting geselecteerd voor een intakegesprek. Talis heeft [klager] na de intake geen woning in dit project toegewezen. [Klager] heeft over die afwijzing een telefoongesprek gevoerd met een medewerker van Talis en vervolgens bij Talis een klacht ingediend over de inrichting van de selectieprocedure. Op 8 juni 2024 heeft [klager] een klacht over Talis ingediend bij de Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen (hierna: de klachtencommissie).

[Klager] heeft de klacht over Talis onderbouwd met onder meer een geluidsopname van het telefoongesprek dat [klager] had gevoerd met een medewerker van Talis over de afwijzing van de woning. De klachtencommissie heeft aangegeven die geluidsopname zelf, dan wel een geanonimiseerd transcript van het telefoongesprek, niet in behandeling te nemen indien de opname gemaakt is zonder dat degene die opgenomen wordt daar van tevoren van in kennis gesteld is en/of daar (achteraf) toestemming voor heeft kunnen geven. De klachtencommissie kan



daar in bijzondere gevallen een uitzondering op maken, maar in dit geval was de klachtencommissie van mening dat er voldoende informatie was om de klacht van [klager] te kunnen beoordelen op basis van andere bronnen.

De klachtencommissie heeft op 13 januari 2025 een hoorzitting gehouden en op 24 januari 2025 haar advies aan [klager] en Talis toegestuurd. De klachtencommissie adviseert Talis de klacht van [klager] gegrond te verklaren en in de toekomst in vergelijkbare gevallen de selectieprocedure transparanter te laten verlopen door vooraf objectieve selectiecriteria op te stellen en aan kandidaten kenbaar te maken, zodat na afloop van intakegesprekken aan kandidaten transparant kan worden aangegeven op basis van welke criteria zij eventueel afgewezen zijn. Talis heeft het advies van de klachtencommissie op 6 maart 2025 overgenomen en daarbij aangegeven de intake in genoemde zin te zullen wijzigen.

## 5. Het standpunt van [klager]

[Klager] stelt dat de klachtencommissie heeft nagelaten om duidelijk en adequaat te motiveren waarom het privacy-argument, ondanks het volledig geanonimiseerd aanbieden van het transcript, toch relevant zou zijn. Dit strookt naar de mening van [klager] niet met de open cultuur en reflectie die de Governancecode Woningcorporaties voorschrijft (Principe 4: Dialoog met belanghebbenden) terwijl de klachtencommissie wel de Governancecode onverkort onderschrijft via artikel 2.5 van "*Reglement Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen e.o.*". Het niet naleven van de Governancecode, en daarmee ook het eigen reglement, staat haaks op bepaling 2.6 van de Governancecode Woningcorporaties, waarin een adequate, zorgvuldige en respectvolle afhandeling van klachten wordt vereist, aldus [klager].

De suggestie van de klachtencommissie dat het stuk eventueel ná de hoorzitting nog toegevoegd had kunnen worden, en dat er daarbij een 'aanhouding' van de zaak en een 'notarieel opgemaakte transcriptie' nodig zouden zijn, acht [klager] niet redelijk en niet respectvol richting klager. [Klager] is van mening dat de klachtencommissie daarmee onnodige extra vertraging, kosten en complexiteit creëert om een probleem op te lossen dat in feite niet bestaat, wat naar de mening van [klager] haaks staat op bepaling 2.6 van de Code.

[Klager] is van mening dat de klachtencommissie ten onrechte voorafgaand aan de behandeling heeft beoordeeld hoe waardevol of relevant het ingediende bewijsstuk was. Volgens [klager] vereist een zorgvuldige behandeling van de klacht dat het dossier, voorafgaand aan de mondelinge behandeling tijdens de hoorzitting, zo volledig mogelijk dient te zijn zodat alle partijen beschikken over alle informatie die mogelijk van belang is voor een eerlijke beoordeling van de klacht. Door bij voorbaat te beoordelen of een bewijsstuk relevant is, voelt [klager] zich als klager onvoldoende gehoord en serieus genomen door de klachtencommissie. Dat de klachtencommissie de klacht van [klager] over Talis gegrond heeft verklaard maakt dat niet anders. Het niet opnemen van het bewijsstuk in het klachtdossier ondermijnt volgens [klager] de mogelijkheden die [klager] heeft om een eerlijk oordeel over de klacht te verkrijgen en heeft direct invloed op het recht van [klager] op adequate huisvesting.

[Klager] verzoekt de Commissie aan te bevelen dat klachtencommissies voortaan uitgaan van het principe van volledigheid bij de behandeling van klachten, en dat zij ingediende bewijsstukken alleen mogen uitsluiten wanneer zij dat op transparante wijze doen, met een zwaarwegende en zorgvuldig gemotiveerde onderbouwing waarin ook de belangen van klagers worden meegewogen.

Verder is [klager] van mening dat de behandeling van de klacht over Talis onredelijk lang heeft geduurd.



## 6. Het standpunt van Talis

Talis stelt dat op haar als corporatie de verplichting rust tot het inrichten c.q. in stand houden van een klachtencommissie, met dien verstande dat de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van die commissie gewaarborgd moet zijn. Het is echter niet aan Talis om op inhoud verweer te voeren op de overwegingen van de klachtencommissie. De beoordeling van de wijze waarop de klachtencommissie tot haar oordeel (en de daarbij gebruikte stukken) is gekomen heeft Talis marginaal getoetst. Talis stelt vast dat de klachtencommissie tijdens de hoorzitting, voorafgaand aan de inhoudelijke bespreking van de klacht, weloverwogen heeft besloten de transcriptie van een telefoongesprek (op dat moment) niet toe te laten. De klachtencommissie maakte daarbij de opmerking dat, indien zij onvoldoende informatie had voor het beoordelen van de klacht, de transcriptie alsnog toegelaten kon worden. Naar de mening van Talis is hiermee, in het kader van artikel 2.6 van de Code, sprake geweest van een adequate en zorgvuldige afhandeling van de klacht van [klager] door de klachtencommissie.

Talis stelt dat de klachtenbehandeling in dit geval, dus zonder het transcript, zorgvuldig is verlopen omdat de standpunten/klachten die [klager] bij de klachtencommissie naar voren heeft gebracht geen nadere bewijsvoering (meer) nodig hadden. Talis heeft de uitspraken die gedaan zouden zijn in het telefoongesprek niet betwist. Met het erkennen van de door [klager] gestelde feiten was er simpelweg geen belang en geen reden meer om de transcriptie in te brengen, aldus Talis. Dat laatste leidt volgens Talis dan (waarschijnlijk) ook tot de conclusie van de klachtencommissie dat verdere indiening van het transcript niet (meer) nodig was.

Talis is daarom van mening dat de klachtenbehandeling door de klachtencommissie zorgvuldig is doorlopen. Dat de klachtencommissie ook de afweging had kunnen maken om de transcriptie direct toe te laten is juist. De keuze om dat niet te doen maakt niet dat er sprake is van strijdigheid met artikel 2.6 van de Governancecode, aldus Talis.

## 7. Beoordeling door de Commissie

### *Toetsingskader*

De Commissie toetst gedragingen van woningcorporaties aan de gehele Code. Voor de beoordeling van de klacht van [klager] over de klachtbehandeling door de klachtencommissie 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. Daarbij gaat het zowel om de interne klachtbehandeling als om de verantwoordelijkheid voor een goed functionerende klachtencommissie. Op grond van de verantwoordelijkheid van de corporatie voor het goed functioneren van de klachtencommissie spreekt de Commissie de betrokken corporatie aan bij een klacht over het handelen van een regionale klachtencommissie.

### *De beslissing in het kort*

De Commissie is van oordeel dat de klachtencommissie bij de behandeling van de klacht van [klager] niet in strijd met de Code heeft gehandeld. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.

### *Overwegingen*

De Commissie stelt vast dat de klachtencommissie haar eigen procedure bepaalt, aan de hand van haar reglement. In gevallen waarin het reglement niet voorziet beslist de klachtencommissie. Het reglement van de klachtencommissie, dat is opgesteld conform het voorbeeldreglement van Aedes,



bevat geen regeling over door partijen ingediende geluidsopnames. Dat betekent dat de klachtencommissie in voorkomende gevallen zelf een beslissing kan nemen.

De Commissie stelt vast dat de klachtencommissie het bewijsstuk dat door [klager] werd ingediend, de opname dan wel de geanonimiseerde transcriptie van het telefoongesprek, voorafgaand aan de hoorzitting niet in behandeling heeft genomen. De klachtencommissie gaf als reden daarvoor aan dat zij van mening was dat zij op dat moment over voldoende informatiebronnen beschikte om de klacht te kunnen beoordelen en de transcriptie, voor het gebruik waarvan geen toestemming was gevraagd, geen toegevoegde waarde bood. De klachtencommissie heeft aan [klager] bericht, en de voorzitter van de klachtencommissie heeft dat aan het begin van de hoorzitting herhaald, dat de klachtencommissie in bijzondere gevallen een uitzondering kan maken. Een dergelijk bijzonder geval doet zich voor indien de klachtencommissie meent dat de klacht niet goed te beoordelen is zonder dat deze geluidsopnamen afgeluisterd worden, dan wel zonder dat transcriptie daarvan beoordeeld wordt. De klachtencommissie neemt hierover tijdens of na de hoorzitting een beslissing. De zaak wordt dan aangehouden zodat de klachtencommissie de geluidsopnames dan wel een notarieel opgemaakte transcriptie in aanmerking kan nemen en de woningcorporatie de gelegenheid krijgt om te reageren op die opname dan wel de transcriptie. Er wordt dan een vervolgzitting gepland.

Naar het oordeel van de Commissie voldoet de handelwijze van de klachtencommissie in dit geval aan de eisen van een zorgvuldige klachtbehandeling als bedoeld in de Code. Nu het reglement niet voorzorg in een handelwijze ten aanzien van transcripties van geluidsopnames, heeft de klachtencommissie de keuze gemaakt de transcriptie niet in behandeling te nemen, maar de mogelijkheid open gelaten om de transcriptie op een later moment wel bij de behandeling te betrekken. De procedure wordt alleen verlengd indien de klachtencommissie de beoordeling van de transcriptie noodzakelijk acht voor de beoordeling van de klacht.

Anders dan [klager] stelt, houdt de beslissing van de klachtencommissie om de transcriptie voorsnog niet in behandeling te nemen naar de mening van de Commissie geen inhoudelijke beoordeling van de inhoud van de transcriptie in. De Commissie stelt vast dat [klager] met de transcriptie van het telefoongesprek wilde aantonen dat bij de afwijzing van de huurwoning geen objectieve, maar alleen subjectieve criteria werden gehanteerd. De klachtencommissie overweegt in haar advies dat [klager] gelijk had dat de selectieprocedure voor de huurwoning niet heeft voldaan aan de Wet Goed Verhuurderschap in die zin dat de procedure niet transparant is geweest doordat er geen objectieve selectiecriteria zijn gehanteerd en dat Talis dit ter zitting ook heeft erkend. Uit het advies van de klachtencommissie blijkt dat de klachtencommissie tot de conclusie is gekomen dat [klager] gelijk had met de kern van de klacht, het gebrek aan objectieve criteria bij de afwijzing van de huurwoning, op basis van de beschikbare dossierstukken en de tijdens de hoorzitting gegeven mondelinge toelichting, waaronder zich dus niet de opname of transcriptie van het telefoongesprek bevond. De situatie dat de klachtencommissie tijdens of na de hoorzitting niet over voldoende informatie beschikte om de al dan niet gegrondheid van de klacht te kunnen beoordelen, heeft zich daarmee niet voorgedaan. De Commissie beoordeelt de handelwijze van de klachtencommissie in dit geval als adequaat en zorgvuldig. Aan [klager] moet wel worden toegegeven dat de procedure bij de klachtencommissie lang heeft geduurd.

### *Conclusie*

Alles overziend concludeert de Commissie dat de klachtencommissie bij de behandeling van de klacht van [klager] conform de Code heeft gehandeld.

De Commissie heeft er met instemming kennis van genomen dat Talis, na navraag door [klager], heeft erkend dat de beslissing op het advies van de klachtencommissie door de bestuurder ondertekend had moeten worden en dat Talis de procedure inmiddels heeft aangepast.



## 8. Uitspraak

De klacht dat de Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen in strijd met de Code heeft gehandeld door voorafgaand aan de hoorzitting over een klacht van [klager] over Talis een door [klager] aangedragen essentieel bewijsstuk niet in behandeling te nemen, te weten een geanonimiseerd transcript van een telefoongesprek met een medewerker 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 artikel 16, zesde lid Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties
- Het bestuur van Aedes vereniging van woningcorporaties en het bestuur van de Vereniging van Toezichthouders in woningcorporaties (VTW), conform artikel 16, zevende lid Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties