



## Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 10 oktober 2024  
Kenmerk U-2024-08, K-2024-11

### 1. Partijen

Klager: [Klager], wonende te [woonplaats]  
Corporatie: Stichting Woonservice, gevestigd te Westerbork

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Woonservice.

### 2. Verloop van de procedure

- [Klager] heeft op 3 mei 2024 een klacht ingediend bij de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) over Woonservice en de klacht onderbouwd met stukken die door de Commissie zijn ontvangen op 14 en 23 mei 2024.
- Woonservice heeft op 12 juni 2024 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft op 14 juni 2024 aanvullende stukken toegestuurd en de Commissie verzocht om een hoorzitting.
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 20 september 2024.

### 3. Klacht

De kern van de klacht luidt dat [klager] onvoldoende gehoor vindt bij Woonservice en de Regionale Geschillencommissie voor de klacht van klager over de toewijzing van een woning.

### 4. De feiten

Eind januari 2024 reageert [klager] op een vrijkomende woning die wordt verhuurd door Woonservice. Op 6 februari 2024 stelt Woonservice de woning beschikbaar aan een andere woningzoekende. Op 12 februari 2024 ontvangt [klager] per e-mail een bericht van Woonservice dat klager de derde kandidaat voor de woning is. Zoals gevraagd heeft [klager] op de persoonlijke pagina in Thuis Kompas binnen 24 uur aangegeven dat klager belangstelling heeft voor de woning. [Klager] heeft op dezelfde dag contact gezocht met Woonservice en toen dat telefonisch niet lukte een e-mail gestuurd aan de woonconsulenten van Woonservice. In de e-mail stelde [klager] de late aanbieding van de woning aan de orde, gelet op de ingangsdatum van de huur en een dubbele huur als mogelijk gevolg van die late aanbieding.

Op 15 februari 2024 ontvangt [klager] per e-mail van Woonservice een uitnodiging voor een kennismakingsgesprek op 19 februari 2024. In de e-mail staat een lijst van documenten die [klager] mee moet nemen naar dat gesprek. Bij verhindering op het aangegeven tijdstip wordt [klager] verzocht zo snel mogelijk telefonisch of per e-mail een nieuwe afspraak te maken. Dezelfde dag heeft telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de woonconsulent van Woonservice



en [klager]. Het kennismakingsgesprek heeft niet plaatsgevonden en de woning is niet aan [klager] toegewezen.

Op 17 februari 2024 dient [klager] een klacht in bij Woonservice over de gang van zaken bij de toewijzing van de woning. Woonservice heeft aanvankelijk geen reactie gegeven op deze klacht. Op 3 april 2024 dient [klager] een klacht in bij de Commissie, die op 18 april 2024 bij voorzittersuitspraak kennelijk niet-ontvankelijk wordt verklaard omdat de klacht kan worden voorgelegd aan de Regionale Geschillencommissie waarbij Woonservice is aangesloten (hierna: de geschillencommissie).

Op 18 april 2024 dient [klager] de klacht in bij de geschillencommissie over Woonservice, waarop de geschillencommissie Woonservice verzoekt om een standpunt over de klacht. Woonservice geeft op 30 april 2024 een reactie op de klacht aan de geschillencommissie. Op 3 mei 2024 bericht de geschillencommissie aan [klager] dat zij een fout heeft gemaakt door de klacht in behandeling te nemen, dat zij de klacht niet kan behandelen en het dossier sluit. [Klager] stuurt op 3 mei 2024 per e-mail een reactie aan de geschillencommissie en dient dezelfde dag een klacht in bij de Commissie. De geschillencommissie herhaalt op 7 mei 2024 haar bericht van 3 mei 2024.

Woonservice heeft aan [klager] op 13 juni 2024, na het verzoek van de Commissie om een standpunt over de door [klager] ingediende klacht, alsnog een inhoudelijk reactie op de klacht van 17 februari gestuurd.

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

[Klager] klaagt erover dat Woonservice bij de toewijzing van een woning geen rekening heeft gehouden met de financiële belangen van klager en in plaats daarvan de eigen financiële belangen centraal heeft gesteld. Door onhandig opereren van Woonservice bij de woningtoewijzing zou [klager] gedurende een maand de huur voor zowel de oude woning als de nieuwe woning moeten betalen. Hiermee maakt Woonservice inbreuk op de Governancecode Woningcorporaties die stelt dat woningcorporaties rekening houden met de belangen, wensen en behoeftes van onder meer haar toekomstige huurders (bepaling 4.4 van de Code), aldus [klager].

Het onhandig opereren van Woonservice bij de toewijzing van de woning bestond er volgens [klager] uit dat Woonservice de woning niet direct aan [klager] heeft toegewezen toen de woning eind januari 2024 beschikbaar kwam en [klager] de eerste kandidaat voor de woning was. Woonservice heeft de woning eerst aangeboden aan een woningzoekende met urgentie voor wie de woning niet geschikt was en kwam pas op 12 februari met het verzoek aan [klager]. Door die twee weken vertraging was een dubbele huur niet meer te vermijden en Woonservice weigert daar excuses voor aan te bieden, aldus [klager]. Woonservice was verder op 12 februari telefonisch niet bereikbaar en eiste daarnaast dat [klager] binnen korte tijd fysiek op het kennismakingsgesprek zou verschijnen, waardoor hij onvoldoende tijd had voor de voorbereiding van dat gesprek en het verzamelen van de over te leggen documenten. Het voorstel van [klager] om het kennismakingsgesprek online te voeren werd door de medewerker van Woonservice zonder enige motivering geweigerd wat [klager] als onheuse bejegening heeft ervaren.

De klacht van [klager] betreft voorts de behandeling van de klacht door de geschillencommissie en de reactie van Woonservice op die klacht. De geschillencommissie wist dat zij niet bevoegd was om de klacht te behandelen en had de corporatie niet om een reactie op de klacht mogen vragen, aldus [klager]. Het standpunt van Woonservice over de klacht bestaat volgens [klager] uit verzonnen verhalen waarin de klacht wordt genegeerd. Doordat Woonservice en de geschillencommissie de klacht niet hebben behandeld voelt [klager] zich als huurder niet serieus genomen en handelen Woonservice en de geschillencommissie niet conform de regels van goed bestuur. [Klager] stelt de vraag of de geschillencommissie wel onafhankelijk is.



## 6. Het standpunt van Woonservice

Woonservice stelt dat zij [klager], die als woningzoekende had gereageerd op een woning van Woonservice, heeft uitgenodigd voor een intakegesprek op het kantoor van Woonservice. Woonservice geeft aan het prettig te vinden om persoonlijk kennis te maken met een eventuele toekomstige huurder. Een woning wordt pas toegewezen na een positieve intake en het ontvangen van de juiste documenten.

Naar aanleiding van het verzoek van [klager] om het intakegesprek en de bezichtiging van de woning online te doen, heeft de woonconsulent van Woonservice telefonisch contact met klager opgenomen en toegelicht dat zowel de intake als de bezichtiging fysiek dienen plaats te vinden. De woonconsulent heeft voorgesteld een andere datum te plannen die [klager] beter uitkomt en om de benodigde documentatie gevraagd. Volgens Woonservice gaf [klager] daarop aan dat klager niet naar het kantoor van Woonservice wilde komen, dat het klager nooit schikt en dat klager de intake alleen online wilde doen. In dat gesprek heeft [klager] aangegeven dat als Woonservice haar werkwijze niet veranderde, klager de woning niet wilde hebben, aldus Woonservice. Hierna is het gesprek beëindigd. Woonservice heeft geen documentatie van [klager] ontvangen. De woning is vervolgens aangeboden aan een andere woningzoekende.

Woonservice erkent dat zij niet heeft gereageerd op de klacht die [klager] op 17 februari 2024 bij Woonservice indiende over de onheuse bejegening door de woonconsulent tijdens het telefoongesprek. Woonservice betreurt dat zij deze klacht niet goed heeft afgehandeld. De manager Wonen van Woonservice heeft [klager] op 13 juni 2024 per brief een inhoudelijke reactie op de klacht gestuurd. Woonservice vindt het spijtig dat [klager] het contact met de woonconsulent als onheuse bejegening heeft ervaren en licht toe dat de medewerker klager vriendelijk te woord heeft gestaan en bij de woningtoewijzing conform het beleid van Woonservice heeft gehandeld.

## 7. Beoordeling door de Commissie

### *Hoorzitting*

[Klager] heeft de Commissie verzocht om een hoorzitting. De Commissie ziet daartoe geen aanleiding, omdat het dossier voldoende duidelijkheid geeft over de feiten en omstandigheden om tot een beslissing te komen.

### *Toetsingskader*

De Commissie toetst het handelen van woningcorporaties aan alle principes van de Governancecode woningcorporaties (hierna: de Code). Voor de beoordeling van de klacht van [klager] over de bejegening en klachtbehandeling door Woonservice en de geschillencommissie 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. Een zorgvuldige klachtbehandeling omvat ook dat de corporatie met haar belanghebbenden een respectvolle dialoog voert als bedoeld in bepaling 4.4 van de Code. Als een corporatie een lokale of regionale klachtencommissie heeft, dan is de corporatie ervoor verantwoordelijk dat deze commissie goed functioneert en onafhankelijk is. Op grond van de verantwoordelijkheid van de corporatie voor het functioneren van de geschillencommissie spreekt de Commissie de betrokken corporatie aan bij een klacht over het handelen van een regionale geschillencommissie.

### *De beslissing in het kort*

De Commissie is van oordeel dat Woonservice en de Regionale Geschillencommissie bij de bejegening van [klager] en de behandeling van de klachten niet in strijd met de Code hebben gehandeld. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.



### *Overwegingen*

De Commissie kan niet oordelen over het beleid van een woningcorporatie ten aanzien van woningtoewijzing omdat de taak van de Commissie bestaat uit het doen van een uitspraak over het handelen of nalaten van een woningcorporatie in strijd met de Code. De wijze waarop een woningzoekende door een corporatie in het proces van woningtoewijzing is bejegend en de klachtbehandeling door de corporatie en de geschillencommissie kan de Commissie wel aan de principes van de Code toetsen.

### *Bejegening bij woningtoewijzing*

De Commissie stelt vast dat Woonservice en [klager] per brief, per e-mail en per telefoon contact hebben gehad over de toewijzing van de woning in [plaats] en dat daarbij informatie is gevraagd, verzoeken zijn gedaan en standpunten zijn uitgewisseld. Woonservice heeft [klager] schriftelijk uitleg gegeven over de procedure van toewijzing en telefonisch contact gezocht over het plannen van het intakegesprek. Woonservice heeft schriftelijk en mondeling aangegeven dat een andere datum kon worden afgesproken en daarmee niet van [klager] geëist dat het intakegesprek alleen op een bepaald tijdstip kon plaatsvinden. In het gesprek heeft de medewerker van Woonservice aangegeven dat het intakegesprek en de bezichtiging van de woning alleen fysiek kunnen plaatsvinden, omdat dit gelegenheid geeft persoonlijk kennis te maken met een eventuele nieuwe huurder. Het verzoek van [klager] om het intakegesprek online te voeren kon daarom niet gehonoreerd worden. Woonservice heeft het verzoek om een online intakegesprek daarmee gemotiveerd geweigerd. Naar de mening van de Commissie is het begrijpelijk en niet in strijd met de Code dat de corporatie het intakegesprek in persoon wil voeren, gezien het feit dat het intakegesprek, naast het beschikbaar stellen van de juiste documenten, ten grondslag ligt aan de beslissing van de corporatie om de woning aan de woningzoekende te gaan verhuren.

Ten aanzien van de klacht dat Woonservice niet toestaat dat [klager] de bezichtiging van de woning online doet, acht de Commissie het begrijpelijk dat de corporatie het wenselijk vindt dat de aanstaande huurder in persoon de woning komt bezichtigen.

Ten aanzien van de op korte termijn aan te leveren documenten stelt de Commissie met Woonservice vast dat de woningzoekende er zelf verantwoordelijk voor is dat de gevraagde gegevens in het woningzoekensysteem staan en actueel zijn. Gezien de lange inschrijfduur en eerdere reacties op woningen had [klager] kunnen weten dat bij het contact met de corporatie over een beschikbare woning bepaalde documenten overgelegd moeten worden. De Commissie is van mening dat het verzoek van Woonservice om tijdens het intakegesprek documenten te overleggen niet onzorgvuldig was jegens [klager].

Ten aanzien van de klacht dat Woonservice een dubbele huurbetaling eist, stelt de Commissie vast dat uit de stukken niet blijkt dat dit het geval is. Daarnaast is er geen aanleiding geweest om de eventuele dubbele huur te bespreken omdat het tussen Woonservice en [klager] niet tot een intakegesprek over de woning is gekomen.

Ten aanzien van de klacht over de bereikbaarheid van Woonservice stelt de Commissie het volgende vast. Woonservice was wellicht niet altijd per telefoon bereikbaar, maar [klager] kon een e-mail sturen en kreeg daar ook antwoord op. Uit de stukken is de Commissie niet gebleken dat Woonservice niet of onvoldoende bereikbaar was voor woningzoekenden. Dat [klager] zich inhoudelijk niet altijd kon verenigen met het antwoord van Woonservice op de verzoeken van klager, betekent nog niet dat Woonservice zich bij de behandeling daarvan niet aan de Code heeft gehouden.

Woonservice is naar het oordeel van de Commissie zorgvuldig ingegaan op de verzoeken van [klager] rond de toewijzing van de woning in [plaats] en heeft daarbij niet in strijd met de Code gehandeld en een respectvolle dialoog gevoerd.



### *Klachtbehandeling*

De Commissie stelt vast dat Woonservice pas na bijna vijf maanden een reactie heeft gegeven op de klacht die [klager] op 17 februari 2024 indiende over de bejegening door de medewerker bij de toewijzing van de woning. Woonservice heeft op 13 juni 2024 aangegeven het ontbreken van een tijdige reactie te betreuren en alsnog een inhoudelijke reactie gegeven op de klacht. Aldus heeft [klager], zij het vertraagd, alsnog een reactie gekregen op de klacht. Door bijna vijf maanden te wachten met een reactie op de klacht heeft Woonservice naar de mening van de Commissie echter niet voldoende voortvarend gehandeld.

De Commissie stelt vast dat de geschillencommissie heeft erkend een fout te hebben gemaakt door de klacht van [klager] in behandeling te nemen en daarvoor excuses heeft aangeboden. De Commissie begrijpt dat [klager] teleurgesteld was dat de geschillencommissie de klacht niet kon behandelen, temeer daar de Commissie [klager] naar de geschillencommissie had verwezen. De Commissie toetst echter uitsluitend of de klacht eerst aan de geschillencommissie is voorgelegd. De geschillencommissie neemt vervolgens over het wel of niet in behandeling nemen van de klacht een besluit, op basis van het eigen reglement.

De Commissie geeft geen oordeel over de vraag van [klager] of de geschillencommissie onafhankelijk is, omdat deze suggestie niet wordt onderbouwd.

[Klager] stelt dat de reactie van Woonservice onjuiste en beledigende informatie over klager bevat, maar onderbouwt dat standpunt niet zodat de Commissie daaraan voorbij gaat. De toon van de brief getuigt naar de mening van de Commissie niet van een gebrek aan respect voor eventuele toekomstige huurders.

### *Conclusie*

Woonservice en de geschillencommissie hebben bij de toewijzing van de woning en de behandeling van de klacht van [klager] over die toewijzing niet in strijd met de Code gehandeld.

Ten overvloedige merkt de Commissie het volgende op. De geschillencommissie stelt in haar brief aan [klager] dat klager als woningzoekende geen klacht via de regionale geschillencommissie kan indienen tegen een woningcorporatie. De Commissie stelt vast dat op grond van het reglement van de geschillencommissie een klager onder meer kan zijn 'een bij Thuis Kompas ingeschreven woningzoekende'. Een woningzoekende kan aldus een klacht indienen bij de geschillencommissie over een aangesloten corporatie. Die klacht kan blijkens artikel 5 van het reglement echter niet gaan over de af- of toewijzing van een woning. Die reden heeft de geschillencommissie echter niet aan [klager] laten weten. De Commissie wijst erop dat de motivering van het besluit van de geschillencommissie aan [klager] op dit punt een lacune vertoont. De Commissie adviseert de geschillencommissie daarom met het oog op toekomstige gevallen rekening te houden met de in het reglement omschreven mogelijkheden een klacht in te dienen door niet alleen zittende huurders, maar ook door de in het reglement genoemde categorie woningzoekenden.

## **8. Uitspraak**

De klacht dat [klager] onvoldoende gehoor vindt bij Woonservice en de Regionale Geschillencommissie voor de klacht van klager over de toewijzing van een woning, is ongegrond.



Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Woonservice, 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