



Commissie Governancecode Woningcorporaties

Uitspraak naar aanleiding van een klacht

Datum 19 december 2025
Kenmerk 2025-U-18, K-2025-33

1. Partijen

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

Partijen worden hierna aangeduid als [klager] en Woonzorg Nederland.

2. Verloop van de procedure

- De Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) heeft op 14 augustus 2025 een klacht van [klager] over Woonzorg Nederland ontvangen.
- Woonzorg Nederland heeft op 29 september 2025 haar standpunt kenbaar gemaakt over de klacht.
- [Klager] heeft op 1 oktober 2025 een reactie gegeven op het standpunt van Woonzorg Nederland.
- Woonzorg Nederland heeft op 13 oktober 2025 gereageerd op de reactie van [klager].
- De Commissie heeft de klacht besproken tijdens haar vergadering op 28 november 2025.

3. Klacht

De klacht van [klager] bestaat, samengevat, uit het volgende: Woonzorg Nederland heeft niet inhoudelijk gereageerd op de twee brieven met klachten die [klager] aan Woonzorg Nederland heeft gestuurd.

4. De feiten

[Klager] huurt een woning van Woonzorg Nederland. Woonzorg Nederland is een landelijk werkende woningcorporatie. Het bestuur van Woonzorg Nederland voert periodiek overleg over huurderszaken met het Landelijk Huurders Platform (hierna: het LHP), de overkoepelende vertegenwoordiging van de huurders van Woonzorg Nederland.

[Klager] heeft op 24 januari 2025 in een brief aan de Raad van Bestuur van Woonzorg Nederland zijn bezwaren tegen het LHP kenbaar gemaakt en de Raad van Bestuur verzocht het overleg met het LHP te stoppen. Op dezelfde datum heeft [klager] een brief met vergelijkbare inhoud verstuurd aan de Raad van Commissarissen van Woonzorg Nederland. Namens de Raad van Commissarissen heeft Woonzorg Nederland op 30 januari 2025 de ontvangst van de brief van [klager] bevestigd. Een ontvangstbevestiging door Woonzorg Nederland van de door [klager] aan de Raad van Bestuur verzonden brief ontbreekt. [Klager] heeft de Raad van Commissarissen van Woonzorg Nederland op 8 mei 2025 een herinnering gestuurd omdat [klager] geen inhoudelijke reactie op de brief uit januari had ontvangen.



5. Het standpunt van [klager]

[Klager] stelt op 30 juli 2025 dat Woonzorg Nederland geen enkele reactie heeft gegeven op de brieven van [klager]. Woonzorg Nederland handelt daarmee volgens [klager] in strijd met principe 4 van de Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Code). [Klager] stelt dat [klager] recht heeft op een goede huurdersvertegenwoordiging en dat Woonzorg Nederland [klager] laat vertegenwoordigen door een partij die niet voldoet aan de Wet overleg huurder verhuurder. [Klager] vindt dat hierover dialoog moet zijn tussen Woonzorg Nederland en [klager] als huurder.

Daarnaast stelt [klager] dat Woonzorg Nederland voorbijgaat aan principe 1 van de Code door niet te reageren op serieuze onderbouwde klachtbrieven die aantonen dat de belangen van huurders niet worden nageleefd.

6. Het standpunt van Woonzorg Nederland

De bestuursvoorzitter van Woonzorg Nederland heeft in reactie op de klacht aangegeven dat Woonzorg Nederland de brieven die [klager] op 24 januari en 8 mei 2025 aan de Raad van Bestuur heeft gestuurd niet heeft ontvangen. Woonzorg Nederland stelt dat dit mogelijk komt omdat de brieven waren verzonden naar een postbusnummer dat niet bij Woonzorg Nederland in gebruik is. Woonzorg Nederland acht het waarschijnlijk dat om die reden namens de Raad van Bestuur geen reactie aan [klager] is verzonden. [Klager] toont volgens Woonzorg Nederland ook niet aan dat Woonzorg Nederland de brieven heeft ontvangen. Woonzorg Nederland stelt zich primair op het standpunt dat zij niet heeft nagelaten om op de betreffende brieven te reageren. Woonzorg Nederland acht de klacht van [klager] niet-ontvankelijk dan wel ongegrond.

De brief van [klager] die was geadresseerd aan de Raad van Commissarissen is wel ontvangen door Woonzorg Nederland. De ontvangst van die brief is namens de Raad van Commissarissen aan [klager] bevestigd. De Raad van Bestuur van Woonzorg Nederland heeft het signaal van [klager] ontvangen via de Raad van Commissarissen van Woonzorg Nederland. De Raad van Bestuur heeft dit signaal serieus genomen en heeft hierop acties uitgezet, aldus Woonzorg Nederland.

Omdat [klager] aangeeft dat [klager] graag in gesprek gaat met de Raad van Bestuur zal Woonzorg Nederland [klager] uitnodigen voor een gesprek waarbij in ieder geval één van de leden van de Raad van Bestuur zal aansluiten.

7. Beoordeling door de Commissie

Toetsingskader ontvankelijkheid

In het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement) staan onder andere regels met betrekking tot de klachten die de Commissie mag behandelen. Bij klachten die de Commissie niet inhoudelijk mag behandelen wordt gesproken over niet-ontvankelijke klachten. Indien het belang van de indiener van de klacht bij een uitspraak van de Commissie kennelijk onvoldoende is, beoordeelt de Commissie de klacht als niet-ontvankelijk.

De beslissing in het kort

De Commissie is van oordeel dat de klacht van [klager] dat Woonzorg Nederland niet inhoudelijk op de brieven van [klager] heeft gereageerd niet-ontvankelijk is. De Commissie geeft hieronder aan op welke overwegingen dit oordeel berust.

Overwegingen



De Commissie stelt vast dat de klacht van [klager] zich richt op het ontbreken van iedere reactie van Woonzorg Nederland op de brieven van [klager] over de huurdersvertegenwoordiging. Dat betreft zowel de brief aan de Raad van Commissarissen (hierna: RvC) als de brief aan de Raad van Bestuur.

De Commissie stelt op grond van de stukken vast dat de RvC van Woonzorg Nederland de brief van [klager] heeft ontvangen en daarop naar [klager] heeft gereageerd. Uit de stukken blijkt niet dat de Raad van Bestuur van Woonzorg Nederland de brief van [klager] heeft ontvangen. Wel heeft de Raad van Bestuur van Woonzorg Nederland in zijn reactie op de klacht bij de Commissie aangegeven bereid te zijn schriftelijk te reageren naar [klager] en vervolgens aangekondigd dat [klager] zal worden uitgenodigd voor een gesprek over de kwestie, waarbij in ieder geval een van de leden van de Raad van Bestuur zal aansluiten. De Commissie stelt tenslotte vast dat [klager] heeft aangegeven graag in gesprek te gaan met de Raad van Bestuur, dat is uiteindelijk waar het [klager] allemaal om te doen is.

Uit deze gang van zaken blijkt dat gedurende de procedure bij de Commissie een overleg tussen de Raad van Bestuur van Woonzorg Nederland en [klager] is aangekondigd. Op het moment dat [klager] de klacht bij de Commissie indiende was nog geen sprake van een inhoudelijke reactie op de brief van [klager] over de huurdersvertegenwoordiging. Inmiddels is gebleken dat door Woonzorg Nederland een overleg over de kwestie van de huurdersvertegenwoordiging is geïnitieerd. Dat betekent volgens de Commissie dat [klager] van de Raad van Bestuur van Woonzorg Nederland een inhoudelijke reactie op en een gesprek over de door [klager] aangekaarte kwestie zal ontvangen.

Conclusie

Gelet op het bovenstaande komt de Commissie thans tot de conclusie dat [klager] geen belang meer heeft bij een uitspraak van de Commissie omdat Woonzorg Nederland aan de wens van [klager] tegemoet is gekomen. Daarmee beoordeelt de Commissie de klacht van [klager] als niet-ontvankelijk.

8. Uitspraak

De klacht dat Woonzorg Nederland niet inhoudelijk heeft gereageerd op de twee brieven met klachten die [klager] aan Woonzorg Nederland heeft gestuurd, is niet-ontvankelijk.

Namens de Commissie Governancecode Woningcorporaties,

[handtekening]

Mr. dr. E. Helder

Voorzitter

Afschrift aan:

- De Raad van Commissarissen van Stichting Woonzorg Nederland, 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