



**JAARVERSLAG 2018 VAN DE COMMISSIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES**  
Mei 2019

Inhoud

<b>1. Inleiding</b> .....	1
<b>2. Werkzaamheden van de Commissie in 2018</b> .....	1
2.1. Vergaderingen .....	2
2.2. Evaluatiegesprek .....	2
2.3. Werkbezoeken .....	2
<b>3. Verzoeken om een uitspraak</b> .....	2
3.1. Individuele en algemene toetsingsverzoeken .....	2
3.2. Klachten .....	3
3.2.1. Algemeen .....	4
3.2.2. Ingediende en afgehandelde klachten .....	5
3.2.3. Onderzoek niet-ontvankelijke klachten en onbevoegdheid Commissie .....	9
3.2.4. Website-informatie over Code en Commissie en postadres Commissie .....	10
<b>4. Evaluatie van de Governancecode</b> .....	11
<b>5. Samenstelling van de Commissie Governancecode</b> .....	11
5.1. Rooster van aftreden van de Commissieleden .....	12
5.2. Overzicht van hoofd- en nevenfuncties van de Commissieleden .....	12
<b>Bijlage: Overzicht klachten en toetsingsverzoeken 2018</b> .....	13
<b>Toetsingsverzoeken</b> .....	13
<b>Klachten</b> .....	13

**1. Inleiding**

De Commissie Governancecode Woningcorporaties 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. De Commissie brengt jaarlijks een verslag uit over de door haar verrichte werkzaamheden en kan daarin ook aanbevelingen doen. Dit verslag van de Commissie is openbaar, conform artikel 5 lid 2 van het Reglement van de Commissie Governancecode Woningcorporaties.

**2. Werkzaamheden van de Commissie in 2018**

De taken van de Commissie zijn de volgende:

- het doen van een uitspraak naar aanleiding van een individueel toetsingsverzoek; ieder lid van Aedes en iedere woningcorporatie die zich door een bestuursbesluit aan de Governancecode 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 Governancecode;
- het doen van een uitspraak 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 in algemene zin zich verhoudt tot de Governancecode;
- het doen van een uitspraak naar aanleiding van klachten van belanghebbenden over het handelen of nalaten van een woningcorporatie in strijd met de Governancecode Woningcorporaties;
- het -gevraagd en ongevraagd- adviseren van het bestuur van Aedes en het bestuur van de VTW over wijzigingen van de Governancecode en het Reglement.



In 2018 heeft de Commissie de volgende werkzaamheden verricht:

#### 2.1. Vergaderingen

De Commissie vergadert volgens het Reglement minstens vier keer per jaar. De frequentie wordt mede bepaald door het aantal zaken dat aan de Commissie wordt voorgelegd. De Commissie is gedurende het verslagjaar zeven keer bijeengekomen op: 31 januari, 16 maart, 11 april, 27 juni, 19 september, 17 oktober en 28 november. Afstemming van zaken en besluitvorming door de Commissie vinden conform artikel 7 lid 11 van het Reglement behalve in de vergaderingen tevens plaats per e-mail om de doorlooptijden van zaken te beperken.

#### 2.2. Evaluatiegesprek

Conform artikel 5 lid 4 van het Reglement voert de Commissie jaarlijks een evaluatiegesprek met het bestuur van Aedes en het bestuur van de VTW over het functioneren van deze organen op zichzelf en in relatie tot elkaar. Dit jaarlijkse gesprek heeft plaatsgevonden in mei 2018. Daarbij is onder meer gesproken over de toetsingsverzoeken, de evaluatie van de Governancecode en het door de Commissie ingestelde en uitgevoerde onderzoek naar niet-ontvankelijke klachten.

Conform artikel 5 lid 3 van het Reglement evalueert de Commissie jaarlijks het eigen functioneren. In 2018 heeft dit plaatsgevonden in januari 2018. Daarbij is onder meer gesproken over de positie van de Commissie, het jaarverslag, de uitspraken en de doorlooptijden in de klachtenbehandeling.

#### 2.3. Werkbezoeken

De voorzitter en een lid van de Commissie hebben in februari 2018 een kennismakingsgesprek gevoerd met de directeur van de Autoriteit Woningcorporaties (AW). Gesproken is onder andere over de governance in relatie tot het toezicht door de AW en het periodiek uitwisselen van informatie, onder meer in het kader van de evaluatie van de Code.

Daarnaast hebben de voorzitter en een lid van de Commissie in april 2018 een bezoek gebracht aan Raeflex, een onafhankelijk bureau dat visitaties uitvoert bij woningcorporaties. Tijdens het gesprek was er speciale aandacht voor de signalen die uit de visitaties naar voren komen op het gebied van de governance en de werking van de Code in de praktijk.

De AW informeerde de Commissie dat zij de Code niet hanteert bij haar werkzaamheden. De AW ziet de Code als een instrument van zelfregulering van de sector en hanteert zelf andere toetsingskaders in haar toezicht op governance. Uit het bezoek aan Raeflex bleek dat de visitatiecommissies uitdrukkelijk bezien of en in hoeverre corporaties de Code naleven. De Commissie acht deze visitaties van groot belang voor internalisering van de in de Code vervatte principes. Daarmee wordt immers structureel de governance in de sector in het licht van de Code bezien. De Commissie zelf toetst slechts op verzoek of naar aanleiding van een klacht of de Code wordt nageleefd.

### 3. Verzoeken om een uitspraak

#### 3.1. Individuele en algemene toetsingsverzoeken

Een aan de Commissie gericht toetsingsverzoek dient schriftelijk of langs elektronische weg aan de Commissie te worden gericht. De Commissie doet binnen redelijke termijn schriftelijk een gemotiveerde uitspraak. De Commissie stuurt tevens een afschrift van de uitspraak aan de besturen van Aedes en de VTW.

In het verslagjaar heeft de Commissie uitspraak gedaan op een gezamenlijk toetsingsverzoek van de besturen van Aedes en de VTW. Daarnaast heeft de Commissie uitspraak gedaan op drie



individuele toetsingsverzoeken van aangesloten Aedesleden, waarvan twee ontvangen in het jaar 2017 en één in 2018. De vier verzoeken hadden alle betrekking op de in de Governancecode voorgeschreven maximale benoemingsperiode van de accountantsorganisatie.

Het toetsingsverzoek van de besturen van Aedes en de VTW had betrekking op een aan de Commissie voorgelegde beleidsregel, waarin kon worden afgeweken van de in artikel 5.8 van de Governancecode voorgeschreven maximale benoemingsperiode van de accountantsorganisatie. De uitspraak van de Commissie naar aanleiding van dit toetsingsverzoek is op 5 januari 2018 aan de besturen verzonden. Aan deze uitspraak is reeds ruim aandacht besteed in het jaarverslag 2017 van de Commissie. Beknopt weergegeven stelt de Commissie vast dat de Governancecode geen interpretatievrijheid geeft met betrekking tot de maximale benoemingsperiode van de accountantsorganisatie die volgens artikel 5.8 van de Governancecode tien jaar is.

De door de besturen voorgestane formulering van de beleidsregel ontkracht het verplichtende karakter van de tien-jarentermijn en is daarom in strijd met hetgeen de Governancecode voorschrijft. De beleidsregel vormt naar het oordeel van de Commissie een ongewenste systeembreuk. Deze systeembreuk zet zich ook voort in de nieuwe figuur van een dispensatiebevoegdheid voor Aedes en de VTW tot afwijking van de Governancecode, die in de voorgestelde beleidsregel is vervat. De Commissie spreekt uit dat, wil – met behoud van de systematiek van de Governancecode – van artikel 5.8 kunnen worden afgeweken, dan sprake moet zijn van een situatie met het karakter van overmacht.

De Commissie heeft bij drie individuele toetsingsverzoeken, waarin was verzocht om van de maximale aanstellingsperiode te mogen afwijken, uitgesproken dat gelet op de feiten en omstandigheden de Governancecode geen ruimte tot afwijking bood. Er was sprake van te voorziene situaties. De corporatie was te laat begonnen met de procedure voor het aanstellen van een nieuwe accountant of de termijn voor het aanstellen van een nieuwe accountant was reeds overschreden op het moment dat het verzoek aan de Commissie werd gedaan.

Bij het derde individuele toetsingsverzoek zag de Commissie aanleiding een hoorzitting te houden. De corporatie wees de Commissie op de problematiek van relatief kleine corporaties die moeilijk een accountant kunnen vinden en op onverwachte factoren zoals de uitstel van het verkrijgen van de OOB-status en andere eisen die aan taxaties werden gesteld. Deze omstandigheden vormden naar het oordeel van de Commissie onvoldoende reden van de maximumtermijn af te wijken. De corporatie liet de Commissie in december 2018 weten dat zij een nieuwe accountant voor de controle 2018 had aangesteld.

De Commissie heeft naar aanleiding van het derde individuele toetsingsverzoek vastgesteld dat artikel 5.8. van de Governancecode op twee manieren uitgelegd wordt. De corporatie interpreteerde het artikel zo, dat als de corporatie de OOB-status zou krijgen, deze niet meer onder de Code zou vallen maar onder een overgangsregime. De andere uitleg, die door Aedes en de VTW met de formulering in de Code is bedoeld, is dat de OOB-status in dit kader niet relevant is en dat de termijn van tien jaar voor alle corporaties geldt. Vanwege het verschil in uitleg heeft de Commissie de besturen van Aedes en de VTW verzocht de kwestie op de website te verduidelijken. Hieraan is gevolg gegeven door bij de 'veel gestelde vragen' over de Governancecode aan te geven dat corporaties die zich in de toekomst kwalificeren als een Organisatie van Openbaar Belang (OOB) ook rekening moeten houden met wet- en regelgeving in verband met kantoorrotatie voor accountantsorganisaties, maar dat dit geen gevolgen heeft voor de in de Governancecode gestelde termijn van maximaal tien jaar.

### 3.2. Klachten

Met het aanvaarden van de Governancecode hebben woningcorporaties aangegeven aanspreekbaar te zijn op hun maatschappelijk functioneren en presteren. Volgens de vijf principes van de Governancecode 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.

### 3.2.1. Algemeen

De Commissie toetst op verzoek van belanghebbenden het handelen of nalaten van woningcorporaties aan de Governancecode en doet uitspraak over de vraag of dit handelen of nalaten in strijd is met de Governancecode. De behandeling van klachten door de Commissie vindt plaats op basis van het Reglement. Indien een klacht beoordeeld moet worden aan de hand van een ander toetsingskader, bijvoorbeeld het Burgerlijk Wetboek omdat sprake is van niet nakomen van de huurovereenkomst, is de Commissie gelet op het Reglement niet bevoegd de klacht te behandelen.

Volgens het Reglement moet de Commissie een klacht niet-ontvankelijk verklaren als de klacht betrekking heeft op de inhoudelijke beoordeling van zaken die in behandeling kunnen worden genomen door een klachten- of geschillenadviescommissie, bij deze commissie in behandeling zijn of waarover deze al een uitspraak heeft gedaan. De Commissie is dan ook geen beroepsinstantie die inhoudelijk de onderliggende kwestie opnieuw bekijkt en beoordeelt. In het verslagjaar is hiervoor een nieuwe bevoegdheid van de Huurcommissie wettelijk vastgelegd, die per 1 januari 2019 in werking is getreden.

Als echter de klachten- of geschillenadviescommissie van de woningcorporatie de klacht niet in behandeling kan nemen, dan kan de klager zich wenden tot de Commissie. De Commissie verklaart daarnaast klachten ook ontvankelijk als deze niet de inhoud betreffen van wat bij de klachten- of geschillenadviescommissie aan de orde was, maar als klachten zien op bijvoorbeeld de samenstelling, benoemingswijze of onafhankelijkheid van de klachten- of geschillenadviescommissie.

Een verzoek om een uitspraak van de Commissie naar aanleiding van een klacht dient te worden gedaan binnen drie jaar na de dag waarop de betrokkene kennis heeft genomen van het handelen of nalaten van de woningcorporatie waarop de kwestie betrekking heeft.

De klacht moet schriftelijk of langs elektronische weg met behulp van het voorgeschreven klachtenformulier worden ingediend. Als dit niet is gebeurd of het klachtenformulier niet volledig is ingevuld, dan stelt de Commissie de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De Commissie kan aangeven welke ontbrekende gegevens nodig zijn. Het Reglement bepaalt dat het verzoek niet-ontvankelijk moet worden verklaard als het klachtenformulier niet volledig is ingevuld. Dat betekent dat de Commissie de klacht dan niet inhoudelijk kan behandelen.

Wordt de klacht in behandeling genomen, dan stelt de Commissie partijen in de gelegenheid schriftelijk aan de Commissie hun standpunten kenbaar te maken binnen een door de Commissie gestelde termijn. De Commissie kan tevens aan derden aanvullende informatie vragen. De Commissie kan op grond van alleen de schriftelijke stukken uitspraak doen of, alvorens uitspraak te doen, partijen nog horen.

De Commissie doet schriftelijk een gemotiveerde uitspraak en stuurt deze naar partijen. Zij stuurt tevens een afschrift van de uitspraak aan de besturen van Aedes en de VTW. Het bepalen van de gevolgen daarvan voor de desbetreffende woningcorporatie is aan het bestuur van Aedes en/of het bestuur van de VTW. De uitspraken van de Commissie worden in geanonimiseerde vorm op de website gepubliceerd.

Mocht sprake zijn van nieuwe feiten of omstandigheden die niet bekend waren of konden zijn ten tijde van de uitspraak van de Commissie, dan kan dit aanleiding geven tot een heroverweging van de uitspraak van de Commissie.



### 3.2.2. Ingediende en afgehandelde klachten

#### 3.2.2.1. Algemeen

De Commissie werd in het verslagjaar 2018 40 keer door belanghebbenden benaderd met klachten over corporaties. Ter vergelijking: in 2017 werden 22 klachten aan de Commissie voorgelegd, in 2016 32 klachten en in 2015 39 klachten. Evenals in voorgaande jaren werden de klachten ingediend door huurders en ex-huurders van woningcorporaties.

Het aantal binnengekomen klachten is beduidend gestegen ten opzichte van vorig jaar. In 2017 was juist sprake van een afname ten opzichte van de twee jaren daarvoor. De oorzaak van de stijging van het aantal klachten is niet duidelijk. Er kunnen zich meer situaties hebben voorgedaan die voor belanghebbenden klachtwaardig waren. Wellicht was ook de Commissie beter bekend bij belanghebbenden.

De Commissie heeft in 2018 40 klachten behandeld en afgedaan, waaronder 2 klachten ingediend in 2017. Van de klachten ingediend in 2018 waren er aan het einde van het jaar nog 2 in behandeling bij de Commissie.

<b>Klachten 2018</b>	<b>Aantal</b>
Uitspraak Commissie over klacht	13
Klachten nog in behandeling eind 2018	2
Kennelijk niet-ontvankelijke klachten	23
Klacht ingetrokken	1
Klachtbehandeling opgeschort	1
<b>Totaal 2018</b>	<b>40</b>

Van de 40 klachten die de Commissie in 2018 heeft behandeld zijn er 15 door de volledige Commissie behandeld en is hoor en wederhoor toegepast. In 13 gevallen heeft de Commissie uitspraak gedaan, 2 klachten waren eind 2018 nog bij de Commissie in behandeling. Bij één uitspraak heeft de Commissie een aanbeveling gedaan. Er is in het verslagjaar geen hoorzitting gehouden.

De 23 kennelijk niet-ontvankelijke klachten zijn klachten waarvan meteen duidelijk is dat zij niet voldoen aan de ontvankelijkheidseisen van het Reglement, bijvoorbeeld als een klacht niet is voorgelegd aan de klachten- of geschillenadviescommissie van de corporatie. In die gevallen wordt geen hoor en wederhoor toegepast. Deze klachten worden afgehandeld door de secretaris in overleg met de voorzitter van de Commissie. Als een verzoek niet in behandeling kon worden genomen werden klagers zo veel mogelijk verwezen naar de juiste instantie. Eén klacht werd ingetrokken en de behandeling van een andere klacht werd opgeschort. In dat geval had de klager vergeefs via de website van de corporatie meerdere klachten ingediend. Nadat de Commissie de klacht in behandeling had genomen en de corporatie om een reactie op de klacht had verzocht, stelde de corporatie een onderzoek in naar de klachtenprocedure en gingen partijen in gesprek over een oplossing voor het geschil.

In de navolgende tabel wordt een overzicht gegeven van de wijze van afdoening van alle klachten die in 2018 zijn behandeld door de volledige Commissie. Hierbij zijn de 13 klachten waarin de Commissie uitspraak heeft gedaan uitgesplitst naar klachtonderdelen, in totaal ging het om 28 klachtonderdelen van 13 klagers. Samen met de 23 kennelijk niet-ontvankelijke klachten is over een totaal van 51 klachten en klachtonderdelen uitspraak gedaan, en wel als volgt.

<b>Afdoening klachten en klachtonderdelen in 2018</b>	<b>Aantal</b>
Klacht ontvankelijk, maar ongegrond	8
Klacht niet-ontvankelijk: De zaak betreft de inhoudelijke beoordeling van zaken die in behandeling kunnen worden genomen of al behandeld zijn door een klachtencommissie <sup>1</sup>	18

<sup>1</sup> Artikel 12 lid 1 sub f Reglement.



Klacht niet-ontvankelijk: De klager heeft geen klachtenformulier ingediend of een onvolledig klachtenformulier ingediend en dit niet (tijdig) aangevuld <sup>2</sup>	8
Klacht niet-ontvankelijk: De zaak is in behandeling (geweest) bij een rechter, de Huurcommissie of een arbiter <sup>3</sup>	5
Klacht niet-ontvankelijk: Klager is geen belanghebbende of heeft geen of geen voldoende zwaarwegend belang bij de klacht <sup>4</sup>	1
Klacht niet-ontvankelijk: De zaak is niet ingediend binnen een termijn van 3 jaar <sup>5</sup>	2
Commissie niet bevoegd: De Commissie is niet bevoegd de klacht te behandelen en klager is verwezen naar een andere instantie <sup>6</sup>	5
Commissie niet bevoegd: De Commissie is niet bevoegd omdat de klacht betrekking heeft op de gang van zaken tijdens de hoorzitting bij de klachtencommissie <sup>7</sup>	4
Totaal aantal klachten en klachtonderdelen in 2018	51

Voor een overzicht van alle ingediende klachten en hun afdoening wordt verwezen naar de bijlage bij dit jaarverslag. Hieronder worden de verschillende situaties uitgesplitst.

#### 3.2.2.2. Schriftelijke uitspraken

In 2018 heeft de Commissie 13 zaken inhoudelijk behandeld, partijen om een reactie op elkaars standpunten gevraagd en een schriftelijke uitspraak gedaan, tegenover 4 schriftelijke uitspraken in 2017. Omdat in 8 van deze 13 gevallen door klager meerdere klachten werden ingediend is in totaal schriftelijk uitspraak gedaan over 28 afzonderlijke klachten of klachtonderdelen van 13 klagers.

De Commissie beoordeelt bij iedere klacht eerst of de klacht ontvankelijk is en of zij bevoegd is de klacht te behandelen. Niet-ontvankelijke klachten en klachten over zaken waarvoor de Commissie niet bevoegd is worden niet inhoudelijk beoordeeld. Alleen ontvankelijke klachten worden door de Commissie getoetst aan de Governancecode woningcorporaties, waarna bij uitspraak de klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard. Van de door de Commissie behandelde klachten was een groot deel niet-ontvankelijk.

De uitspraken, onderverdeeld in de verschillende klachtonderdelen, luiden als volgt:

Schriftelijke uitspraken in 2018	Aantal
Klacht ongegrond	8
Klacht gegrond	0
Klacht niet-ontvankelijk	15
Commissie niet bevoegd	5
Totaal	28

In het verslagjaar heeft de Commissie – inclusief de 23 volledig niet-ontvankelijke klachten – in haar schriftelijke uitspraken slechts 15 % van de ingediende klachtonderdelen (8 van de 51) inhoudelijk kunnen beoordelen. Daarbij is geen enkele klacht gegrond verklaard. Hierna wordt nader ingegaan op de redenen die bij de schriftelijke uitspraken in 2018 voorkwamen voor ongegrondheid en niet-ontvankelijkheid van de klacht. Ook wordt vermeld in welke gevallen de Commissie niet bevoegd was de klachten in behandeling te nemen.

<sup>2</sup> Artikel 11 lid 1 en 3 j° art. 12 lid 1 sub a Reglement.

<sup>3</sup> Artikel 12 lid 1 sub e Reglement.

<sup>4</sup> Artikel 10 lid 3 j° art. 12 lid 1 sub a en art. 12 lid 1 sub g Reglement.

<sup>5</sup> Art. 11 lid 2 j° art. 12 lid 1 sub a Reglement.

<sup>6</sup> Artikel 3 lid 1 en artikel 10 lid 3 sub e j° art. 12 lid 1 sub s Reglement.

<sup>7</sup> Art. 12 lid 1 sub f Reglement.



#### Klacht ongegrond

De klachten die de Commissie in het verslagjaar in behandeling heeft genomen en na onderzoek ongegrond heeft verklaard betroffen 5 klachten over de partijdigheid of onafhankelijkheid van de klachtencommissie. Het ging om verschillende onderwerpen. Geklaagd werd onder meer over de inhoud van het advies van de klachtencommissie, maar daarover kan niet bij de Commissie worden geklaagd, de Commissie biedt geen vorm van hoger beroep (art. 12 lid 1 sub f Reglement). Bij klachten over de partijdigheid van een klachtencommissie vanwege de uitspraak wordt door de Commissie alleen – als de klacht daarover gaat – beoordeeld of uit de uitspraak op een objectieve wijze blijkt welke feiten en omstandigheden aan de uitspraak ten grondslag hebben gelegen en of de conclusie niet onbegrijpelijk is. De Commissie kan niet beoordelen of een klachtencommissie een feit juist heeft vastgesteld. De Commissie kan wel oordelen over kwesties van een goede procesorde en over de wijze van benoeming van de leden van klachtencommissies.

De volgende situaties waren reden voor ongegrondheid. Een klager stelde zonder voldoende bewijs dat de geschillenadviescommissie bevooroordeeld had geoordeeld omdat de medewerkers van de corporatie eerder dan klager bij de hoorzitting aanwezig waren en vooroverleg met de geschillenadviescommissie zouden hebben gevoerd. De klacht dat de Raad van de Bestuur van de corporatie niet inhoudelijk had gereageerd op een brief van klager bleek onjuist omdat er wel was gereageerd. In een geval werd geklaagd dat de klachtenadviescommissie een afzonderlijke procedure had ingericht voor een klager die zeer veel klachten indiende en die inhield dat partijen niet meer tijdens een hoorzitting werden gehoord, maar volstaan werd met een schriftelijk advies aan de bestuurder van de corporatie. De klacht hierover beoordeelde de Commissie als ongegrond omdat de klachtenadviescommissie op grond van het reglement bevoegd was een aparte procedure te hanteren en beide partijen hun standpunten en argumenten wel op schrift konden stellen. De Commissie werd ook verzocht te oordelen of de corporatie het advies van de klachtencommissie correct had opgevolgd nadat de corporatie zich vooraf aan dat advies gecommitteerd had.

#### Klacht niet-ontvankelijk

De reden voor niet-ontvankelijkheid van de klachten in de uitspraken was in de 20 gevallen als volgt verdeeld.

<b>Reden voor niet-ontvankelijkheid</b>	<b>Aantal</b>
De zaak betreft de inhoudelijke beoordeling van zaken die in behandeling kunnen worden genomen of al behandeld zijn door een klachtencommissie	9
De zaak is in behandeling (geweest) bij een rechter, de Huurcommissie of een arbiter	3
Klager heeft geen (voldoende) zwaarwegend belang bij de klacht	1
De zaak is niet ingediend binnen een termijn van 3 jaar	2
<b>Totaal</b>	<b>15</b>

De volgende situaties waren reden voor niet-ontvankelijkheid. De klacht was of nog niet voorgelegd aan de klachtencommissie van de corporatie of de klachtencommissie had al uitspraak gedaan en klager was het niet eens met de inhoud van het advies en legde dezelfde klacht voor aan de Commissie Governancecode. De Huurcommissie of de rechter had over de kwestie al uitspraak gedaan of de zaak was bij een van deze instanties nog in behandeling. De klager had meer dan drie jaar geleden kennis genomen van het handelen of nalaten van de corporatie waarvan de klacht betrekking had. De klager die een klacht indiende tegen een verhuurder waarvan hij geen woning huurde had onvoldoende zwaarwegend belang bij de klacht. Dat hij eerder bij die corporatie lid was geweest van de huurderscommissie was daartoe onvoldoende.

#### Commissie onbevoegd

Artikel 3 lid 1 van het Reglement schrijft voor dat de Commissie belast is met het doen van uitspraken over het al dan niet voldoen door woningcorporaties aan de bepalingen van de



Governancecode. Indien een klacht wordt voorgelegd die een ander toetsingskader dan de Governancecode vereist, verklaart de Commissie zich onbevoegd over die klacht te oordelen.

<b>Reden voor onbevoegdheid</b>	<b>Aantal</b>
De Commissie is niet bevoegd de klacht te behandelen en klager is verwezen naar een andere instantie	1
De Commissie is niet bevoegd omdat de klacht betrekking heeft op de gang van zaken tijdens de hoorzitting bij de klachtencommissie of het verslag van de zitting	4
Totaal	5

De redenen voor de Commissie om zich in het verslagjaar in een uitspraak onbevoegd te verklaren, betroffen vier klachten over de gang van zaken tijdens de hoorzitting bij de klachten- of geschillenadviescommissie. De Commissie acht zich, gelet op artikel 12, eerste lid, onder f van het Reglement, in beginsel niet bevoegd om hetgeen tijdens of omtrent een hoorzitting van een klachten- of geschillenadviescommissie is geschied, dan wel verslaglegging daarvan, te onderzoeken en te beoordelen aangezien zij dan te zeer treedt in de interne gang van zaken en daarmee de eigen verantwoordelijkheid van een klachten- of geschillenadviescommissie. Daarnaast heeft de Commissie zich in het verslagjaar één keer niet bevoegd verklaard te oordelen over een klacht betreffende de nakoming van de huurovereenkomst en de daarbij behorende algemene voorwaarden.

#### 3.2.2.3. Aanbeveling Commissie

Voor klagers blijkt het niet altijd eenvoudig de klachtencommissie van de corporatie te bereiken. In één geval was er reden voor de Commissie om een aanbeveling te doen in de zin van art. 14 lid 2 van het Reglement ('De commissie kan in haar uitspraak een aanbeveling doen over het handelen of nalaten van partijen'). Klager had meerdere klachten ingediend bij de klachtencommissie van de corporatie die naar zijn zeggen niet werden behandeld. Bij navraag bleek dat niet alle klachten daadwerkelijk aan de klachtencommissie van de corporatie waren voorgelegd. Nu de corporatie via de procedure bij de Commissie Governancecode op de hoogte was geraakt van alle klachten werd aan de corporatie de aanbeveling gedaan ervoor te zorgen dat de klachten van de huurder de klachtencommissie van de corporatie daadwerkelijk zouden bereiken. De corporatie heeft deze aanbeveling opgevolgd.

#### 3.2.2.4. Kennelijke niet-ontvankelijkheid en kennelijke onbevoegdheid Commissie

Een groot aantal verzoeken om een uitspraak (23) heeft de Commissie niet in behandeling kunnen nemen op grond van de artikelen 10-12 van het Reglement. Bij deze 23 uitspraken was zonder nader onderzoek al duidelijk dat sprake was van niet-ontvankelijkheid of onbevoegdheid van de Commissie. De redenen voor kennelijke niet-ontvankelijkheid en kennelijke onbevoegdheid van de Commissie waren de volgende:

<b>Reden voor kennelijke niet-ontvankelijkheid en kennelijke onbevoegdheid</b>	<b>Aantal</b>
De zaak betreft de inhoudelijke beoordeling van zaken die in behandeling kunnen worden genomen of al behandeld zijn door een klachtencommissie	9
De klager heeft geen klachtenformulier ingediend of een onvolledig klachtenformulier ingediend en dit niet (tijdig) aangevuld	8
De Commissie is niet bevoegd de klacht te behandelen en klager is verwezen naar een andere instantie	4
De zaak is in behandeling (geweest) bij een rechter, de Huurcommissie of een arbiter	2
Totaal	23





Deze kennelijke niet-ontvankelijke verzoeken zijn, omdat zij geen nader onderzoek behoeven, behandeld en afgedaan door de ambtelijk secretaris van de Commissie, in overleg met de voorzitter. In 9 gevallen was de klacht kennelijk niet-ontvankelijk omdat deze moest worden voorgelegd aan de corporatie zelf dan wel de onafhankelijke klachten- of geschillenadviescommissie, of was de klacht nog bij deze instantie in behandeling. In een enkel geval had de klachten- of geschillenadviescommissie reeds uitspraak gedaan, en legde klager dezelfde klacht aan de Commissie voor. De Commissie biedt geen vorm van hoger beroep voor de inhoudelijke beoordeling van de onderliggende kwestie zoals woninggebreken. Ook als een klager de Commissie expliciet verzoekt het handelen van de corporatie aan de Governancecode te toetsen, laat het Reglement de Commissie geen ruimte om een onderliggende kwestie waarover een klachten- of geschillenadviescommissie reeds heeft geoordeeld opnieuw te toetsen. In 8 gevallen werd geen ingevuld en ondertekend klachtenformulier met een formulering van de klacht(en) ingediend of werd een onvolledig formulier niet tijdig aangevuld.

De redenen voor niet-ontvankelijkheid komen overeen met de resultaten van het onderzoek naar niet-ontvankelijkheden waarover in paragraaf 3.2.3 verslag wordt gedaan.

De 4 gevallen waarin de Commissie kennelijk niet bevoegd was over de klacht te oordelen omdat een ander toetsingskader dan de Governancecode van toepassing was, betroffen klachten over woningtoewijzing, waarvoor afzonderlijke klachteninstanties zijn aangewezen, en klachten over onderwerpen die door de Huurcommissie worden behandeld, zoals de eindafrekening energie.

### 3.2.3. Onderzoek niet-ontvankelijke klachten en onbevoegdheid Commissie

De afgelopen jaren bleek een groot deel van de klachten die bij de Commissie werden ingediend niet inhoudelijk te kunnen worden behandeld. De Commissie heeft in het verslagjaar een onderzoek ingesteld naar de redenen daarvan.

Voor het onderzoek zijn alle verzoeken om uitspraak op een klacht bestudeerd die bij de Commissie werden ingediend na de inwerkingtreding van de nieuwe Governancecode. De onderzochte periode besloeg 1 mei 2015 – 31 augustus 2018. Het aantal verzoeken bedroeg 72 en deze bevatten in totaal 80 klachten (7 verzoeken bevatten meer dan één klacht). De redenen voor niet-ontvankelijkheid en onbevoegdheid werden verdeeld in 8 categorieën, ontleend aan het Reglement.

Alle 80 klachten werden ingediend door huurders en betroffen een woningcorporatie. De corporaties waren op een enkeling na lid van Aedes. De redenen voor niet-ontvankelijkheid waren blijkens het onderzoek als volgt in aantallen en percentages:

percentage	aantal	Reden voor niet-ontvankelijkheid en onbevoegdheid Commissie
43,75 %	35	De zaak betreft de inhoudelijke beoordeling van zaken die in behandeling kunnen worden genomen of al behandeld zijn door een klachtencommissie
28,75%	23	De klager heeft geen klachtenformulier ingediend of een onvolledig klachtenformulier ingediend en dit niet (tijdig) aangevuld
12,50%	10	De Commissie is niet bevoegd de klacht te behandelen en klager is verwezen naar een andere instantie
5,00%	4	De zaak is in behandeling (geweest) bij een rechter, de Huurcommissie of een arbiter
3,75%	3	Klager heeft geen of geen voldoende zwaarwegend belang bij de klacht
3,75%	3	De Commissie is niet bevoegd omdat de klacht betrekking heeft op de gang van zaken tijdens de hoorzitting bij de klachtencommissie
1,25%	1	De klacht is niet ingediend door een belanghebbende
1,25%	1	De zaak niet ingediend binnen een termijn van 3 jaar
100%	80	



Opvallend is het grote aantal klachten dat bij de Commissie wordt ingediend terwijl de klacht kan worden voorgelegd aan de klachten- of geschillenadviescommissie van de corporatie of daar al aan de orde is geweest.

De Commissie concludeert dat klagers problemen ondervinden met *waarover* bij de Commissie geklaagd kan worden, namelijk alleen handelen in strijd met de Governancecode, en met de vraag *wanneer* bij de Commissie geklaagd kan worden. Om de relatief grote aantallen niet-ontvankelijke klachten terug te dringen is een aantal maatregelen genomen. De informatie over het indienen van een klacht bij de Commissie op de websites van Aedes en de VTW is op advies en na concrete voorstellen van de Commissie verbeterd. De Commissie heeft verder het klachtenformulier nader bezien op eenvoud en helderheid en aan het begin van het verslagjaar een nieuw formulier beschikbaar gesteld. De secretaris biedt klagers daarnaast nog meer hulp dan voorheen bij het invullen van het klachtenformulier. Tot slot heeft de Commissie discussie gevoerd over de eis van art. 12 lid 1 sub a van het Reglement dat een niet (volledig) ingevuld klachtenformulier leidt tot niet-ontvankelijkheid van de klacht. Aan klagers die het klachtenformulier niet of niet in zijn geheel invullen en ondertekenen wordt steeds de mogelijkheid geboden het formulier aan te vullen. Een deel van de klagers maakt echter geen gebruik van die mogelijkheid. Enerzijds kan worden betoogd dat van klagers enige inspanning mag worden verwacht en dat daarom de in het Reglement opgenomen niet-ontvankelijkheid terecht is. Anderzijds komt de Commissie in de praktijk situaties tegen waarbij niet zozeer getwijfeld kan worden aan de inspanningsbereidheid van betrokkenen, maar aan hun vermogen om in vaak spanningsvolle en verwarrende situaties een volledig ingevuld en ondertekend formulier op te sturen naar de Commissie. De Commissie zal dit nader onder de aandacht brengen van Aedes en de VTW die bevoegd zijn het Reglement van de Commissie te wijzigen.

#### 3.2.4. Website-informatie over Code en Commissie en postadres Commissie Website-informatie

In het verslagjaar heeft de Commissie de informatie die op de websites van Aedes en de VTW over de Code en Commissie is geplaatst nader bezien. Gebleken is dat de Governancecode en de Commissie gemakkelijker vindbaar moeten en kunnen zijn en dat de teksten van beide websites niet gelijklopend zijn. Ook zouden de teksten met betrekking tot de onderwerpen waarover klagers zich wel én niet tot de Commissie kunnen wenden, kunnen worden verduidelijkt en aangevuld. De Commissie heeft onderzoek gedaan naar de bestaande teksten en een voorstel geschreven voor geactualiseerde website teksten over de Governancecode en de Commissie. In december 2018 heeft de Commissie de besturen van Aedes en de VTW verslag gedaan van dit onderzoek en het voorstel voor nieuwe teksten toegezonden. De VTW en Aedes hebben het voorstel, bestaande uit vier webpagina's over de Governancecode Woningcorporaties, de Commissie Governancecode, de uitspraken van de Commissie Governancecode en een pagina met veel gestelde vragen over de Governancecode, overgenomen en op hun websites gepubliceerd.

#### Postadres Commissie

Klagers ondervinden soms problemen met het bereiken van de Commissie. In een toenemend aantal gevallen wordt een per post opgestuurd klachtenformulier door de Commissie niet ontvangen omdat de verwerking van post verzonden aan het postadres van de Commissie hapert. Het is voorgekomen dat per aangetekende post toegestuurde klachtenformulieren naar de afzender werden teruggestuurd. Na onderzoek bleek dat de postbus van de Commissie niet frequent genoeg wordt gebruikt om deel uit te maken van de dagelijkse routine van de postverwerking. Voor sommige klagers is de post echter de enige manier waarop zij de Commissie kunnen bereiken. De Commissie heeft overwogen het postadres van Aedes te gaan gebruiken, maar daarvan afgezien omdat daardoor bij klagers mogelijk de indruk kan worden gewekt dat de Commissie niet geheel onafhankelijk is. Besloten is als alternatief het bezoekadres van het kantoor als postadres te gaan gebruiken.



#### 4. Evaluatie van de Governancecode

In 2018 is door Aedes en de VTW gestart met de herziening van de Governancecode Woningcorporaties. Conform artikel 5 lid 1 sub d van het Reglement van de Commissie hebben de besturen van Aedes en de VTW de Commissie Governancecode verzocht hen te adviseren over wijzigingen in de Governancecode Woningcorporaties. De Commissie heeft bij brief van 15 oktober 2018 bij de besturen van Aedes en de VTW aandacht gevraagd voor drie knelpunten in de bestaande Code. Deze betreffen de systematiek van de Code, het handelen/nalaten van corporatiemedewerkers en het functioneren van klachtencommissies in het licht van de Code.

De vigerende Code verwoordt vijf principes die meer concreet vertaald zijn in bepalingen die helpen bij de duiding van de principes. De Commissie ziet geen reden om in dit systeem van zowel principes als bepalingen verandering te brengen. Dit geldt ook voor de systematiek van *pas toe-* en *leg uit-*bepalingen. Wel zouden enige verduidelijkingen wenselijk zijn, bijvoorbeeld dat afwijking van *pas toe-*bepalingen niet alleen niet is toegestaan door corporaties, maar dat afwijking ook niet mogelijk is bij beleidsregel of bestuursstandpunt.

De rol van de corporatiemedewerkers behoeft, naar de mening van de Commissie, behoeft verduidelijking in de principes en bepalingen. Volgens de preambule van de Code richt de Code zich ook tot de corporatiemedewerkers, maar de principes en bepalingen richten zich expliciet tot de besturen en toezichthouders van corporaties. Verduidelijkt zou moeten worden bij de principes/bepalingen dat bestuurders en toezichthouders bij de uitoefening van hun taken en bevoegdheden dienen te bewerkstelligen dat de corporatiemedewerkers zich houden aan de Code en een bijdrage leveren aan het gewenste gedrag en de gewenste cultuur.

De Commissie behandelt regelmatig klachten over klachten- en geschillencommissies van corporaties die betrekking hebben op het functioneren van de klachten- of geschillencommissie, los van de inhoud van het geschil of van de inhoud van de uitspraak. Deze klachten zien bijvoorbeeld op het niet naleven van het eigen reglement van de klachten- of geschillencommissie, of op partijdigheid die zou blijken uit de samenstelling van de commissie of benoemingswijze. De Commissie acht het nodig dat de Code expliciteert dat deze ook ziet op de verantwoordelijkheid van besturen voor het functioneren van klachten- of geschillencommissies. De besturen van de corporaties hebben de klachtencommissies ingesteld. Hun onafhankelijkheid bij de inhoudelijke klachtenbeoordeling neemt niet weg dat de besturen moeten toezien op het voor het overige goed functioneren van deze commissies.

De evaluatie van de Governancecode krijgt in 2019 zijn beslag. De Commissie wordt daar nauw bij betrokken.

#### 5. Samenstelling van de Commissie Governancecode

Per 1 december 2018 hebben de besturen van Aedes en de VTW de commissieleden Broekhuizen en Van Dijk herbenoemd voor een tweede zittingstermijn van drie jaar.

De Commissie is in het verslagjaar als volgt samengesteld:

- Mevrouw mr. Y.E.M.A. Timmerman-Buck, voorzitter;
  - De heer dr. J.W.A. van Dijk, vice-voorzitter;
  - De heer mr. drs. J.Ph. Broekhuizen;
  - Mevrouw mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres;
  - Mevrouw drs. I.R. Vunderink.
- 
- adviseur: de heer drs. M.P.P. van Rosmalen, werkzaam bij Aedes;
  - secretaris: de heer mr. M.J. Heule (tot 1 september 2018);
  - secretaris: mevrouw mr. drs. J. Broese van Groenou (vanaf 15 augustus 2018).

De honorering van leden van de Commissie is geregeld bij art. 3 lid 9 van het Reglement van de Commissie Governancecode.



### 5.1. Rooster van aftreden van de Commissieleden

Gelet op artikel 4, zesde lid van het Reglement, worden commissieleden voor een periode van 3 jaar benoemd, met een mogelijkheid tot herbenoeming voor twee keer een periode van 3 jaar (artikel 4, zevende lid van het Reglement). De maximale zittingsperiode is derhalve 9 jaar. Onderstaand overzicht bevat het rooster van aftreden (met toekomstige data in cursief).

Leden	Benoeming	1 <sup>e</sup> her-benoeming	2 <sup>e</sup> her-benoeming	Einde zittings-termijn
Mw. mr. Y.E.M.A. Timmerman-Buck	01-09-2017	<i>01-09-2020</i>	<i>01-09-2023</i>	<i>01-09-2026</i>
Mw. drs. I.R. Vunderink	01-09-2017	<i>01-09-2020</i>	<i>01-09-2023</i>	<i>01-09-2026</i>
Mw. mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres	01-06-2016	<i>01-06-2019</i>	<i>01-06-2022</i>	<i>01-06-2025</i>
Dhr. dr. J.W.A. van Dijk	01-12-2015	01-12-2018	<i>01-12-2021</i>	<i>01-12-2024</i>
Dhr. mr. drs. J.Ph. Broekhuizen	01-12-2015	01-12-2018	<i>01-12-2021</i>	<i>01-12-2024</i>

### 5.2. Overzicht van hoofd- en nevenfuncties van de Commissieleden

Mw. mr. Y.E.M.A. Timmerman-Buck

Hoofdfunctie: Lid van de Raad van State

Nevenfuncties: Voorzitter Commissie Governancecode Woningcorporaties  
Voorzitter Hoofdcommissie van Overleg van de Koninklijke Hofhouding  
Voorzitter Commissie van Beroep CDA  
Vice-voorzitter bestuur Steenkampfonds  
Lid Raad van Toezicht Maastricht Universitair Medisch Centrum  
Lid Raad van Economische Aangelegenheden Nederlands Pauselijk College te Rome  
Plaatsvervangend lid Constitutioneel Hof Sint Maarten

Dhr. dr. J.W.A. van Dijk

Hoofdfunctie: Burgemeester Gemeente Barneveld

Nevenfuncties: Vice-voorzitter Commissie Governancecode Woningcorporaties  
Directeur Asje van Dijk Holding B.V.  
Voorzitter Adviesraad Trambedrijf en Uithoflijn Utrecht  
Voorzitter Gelders Energie Akkoord (GEA)  
Voorzitter Raad van Toezicht [Handicap]nl

Dhr. mr. drs. J. Ph. Broekhuizen

Hoofdfunctie: Advocaat-partner, Kennedy Van der Laan

Nevenfuncties: Lid Commissie Governancecode Woningcorporaties  
Vice-voorzitter Raad van Toezicht CARE Nederland  
Lid Raad van Toezicht Rijnbrink

Mw. mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres

Hoofdfunctie: Oud-advocaat

Nevenfuncties: Lid Commissie Governancecode Woningcorporaties

Mw. drs. I.R. Vunderink

Hoofdfunctie: Senior managing consultant, Berenschot

Nevenfuncties: Lid Commissie Governancecode Woningcorporaties  
Voorzitter Raad van Toezicht Stichting de Cedergroep



## Bijlage: Overzicht klachten en toetsingsverzoeken 2018

### Toetsingsverzoeken

Datum verzoek	Onderwerp	Uitspraak	Datum afhandeling
13-11-2017	Algemeen verzoek Aedes en VTW om toetsing beleidsregel mbt benoemingsperiode accountantsorganisatie	Uitspraak: verzoek in strijd met pas toe-karakter van art. 5.8 Code	5-1-2018
18-1-2018	Individueel verzoek om ontheffing benoemingsperiode accountantsorganisatie	Uitspraak: verzoek afgewezen	2-3-2018
18-12-2017	Individueel verzoek om ontheffing benoemingsperiode accountantsorganisatie	Uitspraak: verzoek afgewezen	2-3-2018
12-12-2017	Individueel verzoek om ontheffing benoemingsperiode accountantsorganisatie	Uitspraak: verzoek afgewezen	28-5-2018

### Klachten

Datum klacht	Onderwerp	Ontvankelijk	Uitspraak/actie	Datum afhandeling
05-01-2017	Klachtencie niet onafhankelijk, geen inzicht in verhoging servicekosten	Deels	Uitspraak: 1. klacht over verhoging servicekosten niet ontvankelijk, voorleggen aan klachtencie 2. klacht over partijdigheid GAC ongegrond	09-04-2018
16-11-2017	Huurders onvoldoende betrokken bij aanwijzing ogv Rotterdamwet	Nee	Uitspraak: 1. klacht over corporatie-verhuurder niet ontvankelijk, voorleggen aan klachtencie 2. klacht over 2 andere corporaties niet ontvankelijk wegens geen belang	23-03-2018
11-01-2018	Onregelmatigheid bij procedure bezichtiging woning	Nee	Commissie niet bevoegd, klager verwezen naar Woonbond	19-01-2018
11-01-2018	Klachten over klachtenafhandeling	Nee	Uitspraak: klacht niet ontvankelijk, voorleggen aan klachtencie	23-03-2018
12-01-2018	Klachtencommissie behandelt klachten niet en schendt privacy	Nee	Geen klachtenformulier ingevuld	19-01-2018



05-02-2018	Onregelmatigheden bij woningtoewijzing en uitzetting uit woning	Nee	Uitspraak: 1. klacht over ondertekenen huurovk verjaard 2. klacht over klachtenprocedure verwezen naar klachtencie 3. klacht over woninguitzetting niet ontvankelijk ogv rechterlijke uitspraak	14-05-2018
09-02-2018	Geschillencommissie niet onafhankelijk en schending privacy	Nee	Geen klachtenformulier ingevuld	12-2-2018
18-02-2018	Verzoek om bemiddeling bij woningtoewijzing	Nee	Commissie niet bevoegd, klager verwezen naar Woonbond	19-02-2018
22-02-2018	Partijdigheid en ongemotiveerd oordeel klachtencommissie	Deels	Uitspraak: 1. klacht over partijdigheid klachtencie ongegrond 2. Cie niet bevoegd te oordelen over gang van zaken hoorzitting 3. klacht over informatie over klachtenprocedure niet ontvankelijk	13-07-2013
25-02-2018	Klacht over klachtenafhandeling	Nee	Geen klachtenformulier ingevuld	07-05-2018
05-03-2018	Klacht over klachtenprocedure	Nee	Uitspraak: klacht niet ontvankelijk, voorleggen aan klachtencie	30-04-2018
06-03-2018	Corporatie meldt woningen niet op Woningnet	Nee	Geen klachtenformulier ingevuld	08-03-2018
19-03-2018	Klacht over werkwijze bij verkoop woning van klager	Nee	Geen klachtenformulier ingevuld	20-06-2018
28-03-2018	Klachten over klachtenbehandeling door klachtencie	Nee	Uitspraak: 1. klachten (8x) verjaard 2. Klachten (2x) niet ontvankelijk, voorleggen aan klachtencie Aanbeveling aan corporatie klacht door te zenden aan klachtencie	28-09-2018
03-04-2018	Klachten over klachtenafhandeling schoonmaak en onafhankelijkheid klachtencie	Nee	Klacht op verzoek van klager doorgezonden aan corporatie	17-5-2018
04-04-2018	Klacht over klachtenprocedure	Deels	Uitspraak: 1. klacht over inhoud advies GAC niet ontvankelijk 2. klacht over behandeling feit door GAC ongegrond 3. klacht over partijdigheid GAC ongegrond	13-07-2018



			4. Cie niet bevoegd te oordelen over gang van zaken hoorzitting 5. Klacht over Raad van Bestuur ongegrond	
12-04-2018	Informatieplicht bij renovatie niet nagekomen	Nee	Uitspraak: klacht niet ontvankelijk, voorleggen aan klachtencie	13-07-2018
04-05-2018	Klacht over keukenrenovatie en klachtenbehandeling	Nee	Klacht voorleggen aan klachtencie	7-5-2018
22-05-2018	Huurprijs niet in overeenstemming met streefhuur	Nee	Uitspraak: klacht niet ontvankelijk omdat Huurcommissie en rechter reeds uitspraak hebben gedaan	25-09-2018
23-5-2018	Gebreken woning, eindafrekening onjuist	Nee	Uitspraak: klacht niet ontvankelijk, voorleggen aan klachtencie	13-07-2018
28-05-2018	Onafhankelijkheid GAC, gebrekkige communicatie over verwijderen balkon	Deels	Uitspraak: 1. Cie niet bevoegd tav klacht over niet nakomen huurovk 2. klacht over partijdigheid GAC ongegrond 3. Cie niet bevoegd te oordelen over gang van zaken hoorzitting en het verslag daarvan	23-08-2018
08-06-2018	Misverstand over huurachterstand, gebrekkige communicatie	nvt	Klacht ingetrokken	14-06-2018
10-07-2018	Klacht over eindafrekening energie	Nee	Verwezen naar Huurcommissie	31-08-2018
13-07-2018	Klacht over klachtenprocedure; corporatie voert advies GAC niet uit; verwijt klacht indienen bij CGCW	Ja	Uitspraak: 1. klacht over niet opvolgen advies GAC ongegrond 2. klacht over passage in dagvaarding niet ontvankelijk 3. klacht over onafhankelijkheid GAC ongegrond	11-12-2018
30-07-2018	Klacht over eindafrekening energie	Nee	Geen klachtenformulier ingevuld	31-08-2018
31-07-2018	Klacht over beleid tav huisbewaring	Nee	Geen klachtenformulier ingevuld	02-08-2018
08-08-2018	Klacht over niet nakomen toezegging verplaatsen schutting, klachten worden niet in behandeling genomen	nvt	Na verzoek om reactie corporatie zijn pp met elkaar in overleg gegaan over een oplossing; behandeling klacht opgeschort	



14-08-2018	Klacht over discriminatie	Nee	Geen klachtenformulier ingevuld	15-08-2018
31-08-2018	Corporatie volgt advies GAC niet op	Ja	Nog in behandeling	
19-09-2018	Klacht over woningtoewijzing	Nee	Verwezen naar gemeente en/of klachtencie	24-09-2018
24-09-2018	Klacht over klachtenbehandeling	Nee	Verwezen naar Juridisch Loket	24-09-2018
06-10-2018	Klacht over gedragingen woonconsulente en over klachtenafhandeling	Nee	Klacht niet ontvankelijk, indienen bij klachtencie	19-12-2018
19-10-2018	Klacht over handelwijze corporatie tav geluidsoverlast	Nee	Klacht niet ontvankelijk, indienen bij klachtencie	02-11-2018
29-10-2018	Klacht over geluidshinder na verbouwing en over klachtenafhandeling	Nee	Klacht niet ontvankelijk want in behandeling bij corporatie cq ingediend bij klachtencie	29-10-2018
30-10-2018	Klachten over gedragingen woonconsulente tav geluidsoverlast burelen		Nog in behandeling	
04-11-2018	Klacht over asbest in huurwoning	Nee	Klacht niet ontvankelijk, indienen bij klachtencie	07-11-2018
05-11-2018	Klacht over onbekendheid met berging bij appartement (wel huur betalen, geen toegang)	Nee	Klacht niet ontvankelijk, indienen bij klachtencie	08-11-2018
25-11-2018	Klacht over reactie corporatie op klacht over bouwoverlast	Nee	Klacht niet ontvankelijk want in behandeling bij klachtencie corporatie	26-11-2018
28-11-2018	Klacht over onjuiste informatie aan huurders over sloop of renovatie van hun woningen	Nee	Klacht niet ontvankelijk, klachtencie heeft uitspraak gedaan	06-12-2018
03-12-2018	Klacht over woningtoewijzing, gedraging medewerker corporatie	Nee	Klacht niet ontvankelijk, klacht mogelijk verjaard, al uitspraak Huurcommissie en/of rechter	10-12-2018