



JAARVERSLAG 2020 VAN DE COMMISSIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES

Februari 2021

Inhoud

1.	Inleiding	2
2.	Werkzaamheden van de Commissie in 2020	2
2.1	<i>Vergaderingen</i>	2
2.2	<i>Evaluatiegesprekken en kennismakingsgesprek</i>	2
2.3	<i>Vacature Commissie</i>	3
2.4	<i>Informatie en bewaartermijn</i>	3
3.	Verzoeken om een uitspraak	4
3.1	<i>Individuele en algemene toetsingsverzoeken</i>	4
3.2	<i>Klachten</i>	4
3.2.1	<i>Algemeen</i>	4
3.2.2	<i>Ingediende en afgehandelde klachten</i>	5
3.2.3	<i>De Commissie-uitspraken</i>	6
3.2.4	<i>De kennelijk niet-ontvankelijke uitspraken (voorzittersuitspraken)</i>	8
3.2.5	<i>De onvolledige klachten</i>	9
4.	Bevindingen van de Commissie 2020	9
5.	Samenstelling van de Commissie Governancecode in 2020	11
5.1	<i>Rooster van aftreden van de Commissieleden</i>	11
5.2	<i>Overzicht van hoofd- en nevenfuncties van de Commissieleden in 2020</i>	12
	Bijlage: overzicht klachten 2020	13



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. Per 1 januari 2020 toetst de Commissie aan de herziene Governancecode Woningcorporaties en is een herzien Reglement van de Commissie (hierna: het Reglement) in werking getreden.

De Commissie brengt jaarlijks een verslag uit over de door haar verrichte werkzaamheden. Dit verslag van de Commissie is openbaar, conform artikel 5 lid 2 van het Reglement.

2. Werkzaamheden van de Commissie in 2020

De taken van de Commissie zijn de volgende:

- 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 (hierna: de Code);
- het doen van een uitspraak 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;
- 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 zich in algemene zin verhoudt tot de Code;
- het -gevraagd en ongevraagd- *adviseren* van het bestuur van Aedes en het bestuur van de VTW over wijzigingen van de Code en het Reglement.

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 zes keer bijeengekomen en wel op: 29 januari, 11 maart, 22 april, 17 juni, 23 september en 18 november. Drie van deze zes vergaderingen hebben vanwege de Covid-maatregelen online plaatsgevonden. Ook buiten de genoemde zes reguliere vergaderingen heeft overleg plaatsgevonden om de doorlooptijden van zaken te beperken.

2.2 Evaluatiegesprekken en kennismakingsgesprek

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 juni 2020. Daarbij is onder meer gesproken over het jaarverslag 2019 van de Commissie, over de herziene Code en over het toezicht op de naleving van de Code.



Conform het Reglement evalueert de Commissie jaarlijks het eigen functioneren. Deze evaluatie heeft plaatsgevonden in september 2020.

De voorzitter van de Commissie en de nieuwe voorzitter van Aedes, de heer drs. M.J. van Rijn, hebben in november 2020 een kennismakingsgesprek gevoerd.

2.3 Vacature Commissie

Per 1 oktober 2020 is een vacature in de Commissie ontstaan door het vertrek van de heer dr. J.W.A. van Dijk, die per 1 oktober 2020 tot voorzitter van de Huurcommissie is benoemd. Voor de invulling van de vacature heeft de Commissie advies gegeven aan de besturen van Aedes en de VTW. Deze besturen hebben een selectiecommissie ingesteld waarvan de voorzitter van de Commissie deel uitmaakt. De selectieprocedure was eind 2020 nog niet afgerond. Invulling van de vacature is voorzien voor maart 2021. De heer Van Dijk was vicevoorzitter van de Commissie. De Commissie heeft besloten dat het vicevoorzitterschap per 1 oktober 2020 wordt vervuld door de heer mr. drs. J.Ph. Broekhuizen.

2.4 Informatie en bewaartermijn

De Commissie heeft in verband met het inwerking treden van de nieuwe Code en het nieuwe Reglement de tekst van de webpagina over de Commissie op de websites van Aedes en de VTW herzien. Informatie voor klagers over de procedure bij de Commissie is op een aparte pagina geplaatst. In een privacyverklaring is informatie opgenomen over de verwerking van persoonsgegevens door de Commissie. Besloten is om klachtdossiers drie jaar na het beëindigen van de procedure bij de Commissie te bewaren en daarna te vernietigen.



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 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.

In het verslagjaar heeft de Commissie eenmaal van een corporatie een verzoek om informatie ontvangen over de wijze van toetsing van de bepaling uit de Code over de benoemingstermijn van de accountant in relatie tot een fusie. De Commissie heeft in 2020 geen algemene of individuele toetsingsverzoeken van de besturen van Aedes en de VTW respectievelijk afzonderlijke corporaties ontvangen.

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.

3.2.1 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.

Volgens het Reglement 2020 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 klacht of het geschil opnieuw bekijkt en beoordeelt. Sinds 1 januari 2019 is hiervoor een nieuwe bevoegdheid van de Huurcommissie wettelijk vastgelegd.

Als echter de klachten- of geschillenadviescommissie van de woningcorporatie de klacht niet in behandeling neemt, 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 om 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 horen.

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 de VTW. Het bepalen van gevolgen van de uitspraak voor de desbetreffende woningcorporatie is aan het bestuur van Aedes en/of het bestuur van de VTW. De Commissie publiceert op haar website de uitspraken van de laatste vijf jaren. Hierbij worden alle namen van natuurlijke personen geanonimiseerd. De namen van woningcorporaties als rechtspersoon worden wel vermeld.

3.2.2 *Ingediende en afgehandelde klachten*

Aantal klachten

De Commissie werd in het verslagjaar 29 keer door belanghebbenden benaderd met klachten over corporaties. Evenals in voorgaande jaren werd het merendeel van de klachten ingediend door huurders en ex-huurders van woningcorporaties. Twee klachten werden ingediend door een huurdersorganisatie.

Aantal klachten ingediend in de jaren 2016-2020:

Jaar	Ingediende klachten
2020	29
2019	23
2018	40
2017	22
2016	32

Het aantal ingediende klachten is niet opvallend hoger of lager dan afgelopen jaren.

De Commissie heeft in het verslagjaar 25 klachten behandeld en afgedaan. Drie klachten zijn behandeld door de Commissie met toepassing van schriftelijk hoor en wederhoor. Van deze 3 klachten heeft de Commissie 1 klacht inhoudelijk beoordeeld. Bij de 2 andere klachten was schriftelijk hoor en wederhoor nodig om de ontvankelijkheid te kunnen beoordelen. Beide klachten werden niet-ontvankelijk verklaard. In het verslagjaar heeft de Commissie geen hoorzittingen gehouden.

De Commissie ontvangt veel klachten waarbij al direct duidelijk is dat de Commissie deze niet inhoudelijk mag behandelen. De klager moet bijvoorbeeld eerst een procedure bij de klachten- of geschillencommissie van de corporatie doorlopen of worden verwezen naar een andere instantie. Deze klachten zijn 'kennelijk niet-ontvankelijk'. De Commissie doet dergelijke kennelijk 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 zodoende een snelle uitspraak van de Commissie. De Commissie heeft in 2020 twee keer bij voorzittersuitspraak geoordeeld



dat sprake was van een kennelijk niet-ontvankelijke klacht. 19 klachten waren onvolledig, 1 klacht werd door de klager ingetrokken en 4 klachten waren eind 2020 nog in behandeling.

Aantal klachten en wijze van afdoening in 2020, vergeleken met 2019:

Wijze van afdoening klachten	Aantal 2020	2019
Uitspraak Commissie	3	4
Voorzittersuitspraak kennelijk niet-ontvankelijke klacht	2	6
Klacht ingetrokken	1	4
Klacht nog in behandeling	4	0
Onvolledige klacht	19	11
Totaal	29	25

In het verslagjaar heeft de Commissie minder uitspraken gedaan in verhouding tot het aantal klachten. In 2019 deed de Commissie in 10 van de 25 ingediende klachten een uitspraak terwijl in 2020 in 5 van de 29 ingediende klachten uitspraak werd gedaan. In 1 geval betrof dat een inhoudelijke uitspraak van de Commissie, in 2 gevallen een uitspraak van de Commissie over de ontvankelijkheid van de klacht en in 2 gevallen een voorzittersuitspraak.

Een klacht is onvolledig indien aan de hand van de verstrekte gegevens niet beoordeeld kan worden of de klacht ontvankelijk is. Daarvan is sprake als de klager na het verzoek van de Commissie om een klachtenformulier met bijbehorende stukken in te sturen niets meer van zich laat horen. Er is eveneens sprake van een onvolledige klacht indien de klager de Commissie aanspreekt als een instantie waar klachten over corporaties gemeld kunnen worden, maar waarbij na enig onderzoek blijkt dat de klager bij de Commissie niet aan het juiste adres is. Als vervolgens de Commissie de klager verwijst naar de juiste instantie voor klachtenbehandeling (en daarna niet meer van klager wordt vernomen), wordt ook gesproken van een onvolledige klacht. Het aantal onvolledige klachten is gestegen in verhouding tot het totaal van de ingediende klachten. In 2019 betrof dit 11 van de 25 ingediende klachten en in 2020 19 van de 29 ingediende klachten. De Commissie werd in 2020 derhalve vaker benaderd met klachten waarover de Commissie niet kan oordelen. Op de reden van onvolledigheid wordt hieronder nader ingegaan.

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

3.2.3 De Commissie-uitspraken

De Commissie heeft in het verslagjaar op 3 klachten een uitspraak gedaan. Dat betekent dat de Commissie partijen schriftelijk om een reactie op elkaars standpunten heeft gevraagd en een schriftelijke uitspraak heeft gedaan. De Commissie heeft in 2 van de 3 uitspraken uitsluitend de ontvankelijkheid van de klacht beoordeeld en kwam vanwege de niet-ontvankelijkheid aan een inhoudelijke behandeling van de klacht niet toe. In 2019 deed de Commissie 4 uitspraken.

Per verzoek om een uitspraak worden doorgaans meerdere klachtonderdelen aan de Commissie voorgelegd. Een klager stelt bijvoorbeeld dat de corporatie de Code overtreedt door onvoldoende op te treden tegen burenoverlast en dat klager door de geschillencommissie die over die klacht oordeelde onvoldoende is gehoord. Dat zijn inhoudelijk twee verschillende klachten en deze worden door de Commissie ook afzonderlijk beoordeeld. Omdat deze afkomstig zijn van dezelfde klager wordt hier gesproken over twee klachtonderdelen. De 3 uitspraken in dit verslagjaar bevatten bij elkaar 10 klachtonderdelen waarvan er 6 niet-ontvankelijk en 4 ongegrond werden bevonden.



Aantal uitspraken van de Commissie naar soort uitspraak in 2020, vergeleken met 2019:

Uitspraken Commissie	Aantal 2020	2019
Klachtonderdeel gegrond	0	6
Klachtonderdeel ongegrond	4	22
Klachtonderdeel niet-ontvankelijk	6	14
Totaal	10	42

De Commissie beoordeelt bij iedere klacht eerst of zij bevoegd is de klacht te behandelen en of de klacht vervolgens ontvankelijk is. Klachten over zaken waarvoor de Commissie niet bevoegd is te oordelen (bijvoorbeeld omdat de zaak niet de Code betreft en bij een gerechtelijke instantie thuishoort) en niet-ontvankelijke klachten worden niet inhoudelijk beoordeeld. Alleen ontvankelijke klachten worden door de Commissie getoetst aan de Code, waarna de klacht bij uitspraak gegrond of ongegrond wordt verklaard.

In 2020 werden geen klachtonderdelen gegrond verklaard terwijl in 2019 6 klachtonderdelen gegrond werden verklaard. Het aantal ongegronde klachtonderdelen in verhouding tot het aantal behandelde klachtonderdelen is ongeveer gelijk gebleven. In 2019 werden 22 van de 42 behandelde klachtonderdelen ongegrond verklaard, terwijl in 2020 4 van de 10 behandelde klachtonderdelen ongegrond werden verklaard. Het aantal niet-ontvankelijke klachtonderdelen in verhouding tot het totaal aantal klachtonderdelen is toegenomen. In 2019 werden 14 van de 42 klachtonderdelen niet-ontvankelijk verklaard, terwijl in 2020 6 van de 10 klachtonderdelen niet-ontvankelijk werden verklaard.

Hierna wordt nader ingegaan op de redenen die bij de schriftelijke uitspraken in 2020 voorkwamen voor ongegrondheid en niet-ontvankelijkheid van de klacht of het klachtonderdeel.

Toelichting op de ongegronde klachten

Van de 4 klachtonderdelen die in dit verslagjaar door de Commissie ongegrond werden verklaard hadden er 2 betrekking op de communicatie van een corporatie met een huurder over burenoverlast. De eerste klacht, inhoudende dat de corporatie de zaken verkeerde voorstelde door te stellen dat klager een bemiddelingsaanbod van de corporatie had geweigerd, was ongegrond. Klager zou volgens afspraak met de corporatie een brief schrijven aan de burens en bij gebrek aan verbetering binnen vier weken zou de wijkbeheerder bij de burens op bezoek gaan. Uit de stukken bleek dat de klager die afspraak niet was nagekomen omdat hij bij nader inzien een brief niet zinvol vond gelet op hetgeen hij eerder met de burens had besproken. Zodoende kon de interventie vanuit de corporatie ook niet plaatsvinden. De corporatie mocht dit volgens de Commissie opvatten als het weigeren van bemiddeling. De tweede klacht, inhoudende dat de corporatie niet reageerde op de klachten van klager, waardoor klager zich niet gehoord voelde, was ongegrond omdat klager een groot aantal klachten bleef indienen over zaken waarover de klachtenadviescommissie en de Huurcommissie zich reeds hadden uitgesproken. In het onderhavige geval, waarin over een periode van vier tot vijf jaren sprake was van honderden e-mails van klager, had de Commissie er begrip voor dat de corporatie niet meer op die klachten wilde ingaan. Er was daarmee onvoldoende grond om te oordelen dat in strijd met de Code was gehandeld.

De 2 andere klachtonderdelen hadden betrekking op het niet nakomen door de corporatie van het advies van de klachtenadviescommissie en de uitspraak van de Huurcommissie. De klacht dat de corporatie niet voldeed aan de uitspraak van de klachtenadviescommissie, die volgens klager inhield dat de geluidsoverlast binnen een bepaalde termijn moest stoppen, was ongegrond omdat de klachtenadviescommissie de klacht over de geluidsoverlast ongegrond had verklaard. De uitspraak van de Huurcommissie luidde dat de corporatie de geluidsoverlast nader had kunnen onderzoeken door bijvoorbeeld buurtonderzoek te doen. De klacht dat de corporatie



deze uitspraak niet nakwam was ongegrond omdat klager met de stelling dat de corporatie op één relevant adres geen onderzoek had gedaan, terwijl de corporatie stelde in de loop der jaren verschillende onderzoeken gedaan te hebben en daarbij geen overlast had geconstateerd, onvoldoende aannemelijk maakte dat de corporatie de uitspraak niet was nagekomen. De Commissie toetste het gestelde niet nakomen van het advies van de klachtenadviescommissie en van de uitspraak van de Huurcommissie aan Principe 1 van de Code. Dat principe bepaalt, dat een corporatie waarden en normen moet hanteren die passen bij de maatschappelijke opdracht van de corporatie. In paragraaf 4 zal hierop worden teruggekomen.

Toelichting op de niet-ontvankelijke klachten

Een overzicht van de niet-ontvankelijkheidsgronden staat in paragraaf 3.2.1. De reden voor niet-ontvankelijkheid van een klacht(onderdeel) berustte in 3 gevallen op artikel 12 lid 2 sub f van het Reglement, wat betekent dat de klachtenprocedure bij de corporatie (deels) nog open stond. De reden voor niet-ontvankelijkheid van een klacht(onderdeel) was in de overige 3 gevallen gelegen in artikel 12 lid 2 sub g van het Reglement. In deze gevallen had de klachtencommissie van de corporatie uitspraak op de klacht gedaan en legde klager dezelfde klacht aan de Commissie voor. De Commissie is echter geen hoger beroepsinstantie.

Aanbeveling Commissie

In één zaak stelde de Commissie vast dat in de verhouding tussen huurder en corporatie een escalatie had plaatsgevonden en dat de ernstig verstoorde relatie een respectvolle dialoog zoals bedoeld door de Code in de weg stond. De Commissie overwoog dat het in het belang van beide partijen was dat de onderlinge relatie zou worden verbeterd en zag gelet op de situatie aanleiding om expliciet partijen in overweging te geven met elkaar in gesprek te blijven en daarbij zo nodig deskundige hulp in te schakelen.

3.2.4 De kennelijk niet-ontvankelijke uitspraken (voorzittersuitspraken)

Een klacht is kennelijk niet-ontvankelijk als uit de stukken duidelijk blijkt dat niet voldaan is aan de vereisten om tot een inhoudelijke behandeling over te gaan, bijvoorbeeld omdat de klachtenprocedure bij de corporatie nog niet is afgerond. Normaal gesproken buigen alle Commissieleden zich over de ingediende klachten die tot een uitspraak leiden. Bij kennelijk niet-ontvankelijke zaken is het alleen de voorzitter die, namens de Commissie, een oordeel uitspreekt over de ontvankelijkheid van de klacht. Een voorzittersuitspraak bevat de namen van partijen, een korte weergave van de klacht, het toepasselijke toetsingskader, een korte beoordeling en de uitspraak dat de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is.

De Commissie heeft in twee gevallen bij voorzittersuitspraak geoordeeld dat het verzoek kennelijk niet-ontvankelijk was. In beide gevallen was de klachtenprocedure van de corporatie nog niet geheel doorlopen en kon de Commissie op grond van art. 12 lid 2 onder f van het Reglement om die reden de klacht niet inhoudelijk behandelen. De klagers zijn in deze gevallen verwezen naar de juiste instantie.

Voorzittersuitspraken worden per e-mail of per post aan de klager toegestuurd. In de begeleidende brief wordt in sommige gevallen nog een toelichting op de uitspraak gegeven en een verwijzing naar een andere instantie. Voorzittersuitspraken worden tevens ter informatie toegezonden aan de betrokken corporatie en gepubliceerd op de website van de Commissie.



3.2.5 *De onvolledige klachten*

In het verslagjaar werden 19 onvolledige klachten ingediend. Klachten zijn onvolledig als na toezending van het klachtenformulier en/of een verzoek om documenten klager niet meer van zich laat horen of besluit geen klacht in te dienen. Dit kwam in het verslagjaar in 8 van de 19 gevallen voor. Klachten zijn ook onvolledig als de klager de Commissie aanspreekt als een instantie waar klachten over corporaties gemeld kunnen worden, maar waarbij na enig onderzoek blijkt dat de klager bij de Commissie niet aan het juiste adres is. Als vervolgens de Commissie de klager verwijst naar de juiste instantie voor klachtenbehandeling (en daarna niet meer van klager wordt vernomen), wordt ook gesproken van een onvolledige klacht. Dit kwam in het verslagjaar in 11 van de 19 gevallen voor. Huurders blijken niet altijd goed op de hoogte te zijn van de klachtenprocedure van de corporatie en/of het soort verzoeken dat bij de Huurcommissie kan worden ingediend. In 3 van deze 19 gevallen was sprake van een klacht over woningtoewijzing.

4. **Bevindingen van de Commissie 2020**

Dit jaar is een drietal bevindingen van de Commissie vermeldenswaardig. Allereerst een door Aedes verbonden gevolg aan het niet nakomen van een uitspraak van de Commissie. Ten tweede een nadere uitleg van de Commissie over de vraag of, als een klachtenadviescommissie zich nog niet heeft gebogen over een klacht, de Commissie de bij haar ingediende klacht in alle gevallen niet-ontvankelijk moet verklaren en moet verwijzen naar de klachtenadviescommissie. Ten derde worden enkele voorbeelden gegeven van toetsing aan de vernieuwde Code.

Zoals in paragraaf 3.2.1 van dit verslag reeds is vermeld, is het aan het bestuur van Aedes en/of aan het bestuur van de VTW om gevolgen voor de betreffende corporatie te verbinden aan een oordeel van de Commissie dat de corporatie op een of meer klachtonderdelen in strijd met de Code heeft gehandeld. In het verslagjaar heeft de Commissie bericht ontvangen over de opvolging van een uitspraak van de Commissie uit 2019. De klacht betrof een kleine corporatie, die geen Toegelaten Instelling in de zin van de wet was, maar wel lid van Aedes. De Commissie beoordeelde meerdere klachtonderdelen als gegrond. Zo werd niet aan de Code voldaan ten aanzien van de benoemingstermijn van de accountant en ontbrak een toezichthoudend orgaan. Zeker in het licht van voorgenomen grote investeringen was een intern toezichthoudend orgaan, zoals ook in het visitatierapport was gesteld, gewenst. Daarnaast was de dialoog tussen huurders en verhuurder niet ingericht conform de vereisten van de Code. Het bestuur van Aedes heeft de uitspraak van de Commissie onderschreven, waaronder de overweging van de Commissie dat de Code geen onderscheid maakt tussen het wel of niet zijn van een Toegelaten Instelling of tussen grote en kleine corporaties, en de betrokken corporatie een aantal maatregelen opgelegd. De maatregelen hadden betrekking op het contracteren van een nieuwe accountant, het instellen van een toezichthoudend orgaan, het publiceren van de jaarverslagen op de eigen website en het zorgdragen voor een onafhankelijke huurdersvertegenwoordiging, belegd buiten het stichtingsbestuur. De corporatie is daarmee aan de slag gegaan, maar heeft moeten constateren dat het helaas niet lukte om aan alle maatregelen te voldoen. Het lidmaatschap van Aedes begon te knellen doordat sprake was van een kleine niet toegelaten instelling, aldus de corporatie. Aedes heeft vervolgens het lidmaatschap beëindigd en uitgesproken graag in contact te blijven en te hopen de corporatie in de toekomst weer als lid te kunnen begroeten.



In het verslagjaar heeft de Commissie nadere uitleg gegeven aan art. 12 lid 2 onder f van het Reglement, waarin is bepaald dat een klacht niet-ontvankelijk is indien de procedure bij de klachtencommissie nog open staat. Zo was er een klacht over burenoverlast waarover de klager een procedure bij de klachtencommissie had gevoerd. Bij de Commissie betrof de klacht niet de overlast maar de communicatie door de corporatie over de burenoverlast. Dat was bij de klachtencommissie niet aan de orde gesteld. De Commissie heeft overwogen dat de Code een verplichtend karakter heeft en dat toetsing van handelen of nalaten van een corporatie aan de Code en handhaving van de Code blijkens de preambule van de Code geschiedt middels een oordeel van de Commissie die, anders dan een klachtencommissie, is ingesteld met het doel om rechtstreeks te toetsen aan de Code. De Commissie overwoog dat bij deze inrichting van de Code, waarbij de handhaving is geborgd door het instellen van de Commissie met genoemde toetsingstaak en haar rol bij handhaving van de Code, niet passend is dat de Commissie de klager steeds eerst dient te verwijzen naar de klachtencommissie als de klacht betrekking heeft op een van de principes van de Code.

De herziening van de Governancecode Woningcorporaties per 1 januari 2020 heeft ertoe geleid dat de Commissie in uitspraken een betere koppeling kan aanbrengen met bepalingen van de Code. Dit geldt met name voor uitspraken op klachten van huurders die zich niet goed behandeld voelen door medewerkers van de corporatie of door de klachtencommissie. De relevante bepalingen betreffen respectievelijk de doorwerking van de waarden en normen zoals vertaald in de principes en belangen van de Code in de hele corporatie, de zorgvuldige afhandeling van klachten en de respectvolle dialoog met huurders en belanghebbenden.

Zo heeft de Commissie een klacht over de communicatie door de medewerkers en de directie van een corporatie met een huurder getoetst aan bepaling 4.4 van de Code die betrekking heeft op de dialoog tussen corporaties en belanghebbenden.

Verder heeft de Commissie een klacht over het niet nakomen door een corporatie van de uitspraken van de klachtenadviescommissie en de Huurcommissie getoetst aan bepaling 1.2 van de Code over de voorbeeldfunctie die bestuur en RvC van een corporatie vervullen. Deze bepaling valt onder Principe 1 van de Code, die gaat over de waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht van een corporatie. De Commissie overwoog dat het opvolgen van uitspraken van onafhankelijk oordelende instanties zoals de klachtenadviescommissie en de Huurcommissie, behoort tot deze waarden en normen.



5. Samenstelling van de Commissie Governancecode in 2020

Per 1 september 2020 hebben de besturen van Aedes en de VTW de voorzitter van de Commissie, mevrouw mr. Y.E.M.A. Timmerman-Buck, en het commissielid mevrouw drs. I.R. Vunderink herbenoemd voor een tweede zittingstermijn van drie jaar.

Per 1 oktober 2020 is het lidmaatschap van de vicevoorzitter van de Commissie, de heer dr. J.W.A. van Dijk, geëindigd. Per 1 oktober 2020 is de heer mr. drs. J. Ph. Broekhuizen aangewezen als vicevoorzitter van de Commissie.

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, vicevoorzitter (tot 1 oktober 2020);
- De heer mr. drs. J.Ph. Broekhuizen (vicevoorzitter vanaf 1 oktober 2020);
- Mevrouw mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres;
- Mevrouw drs. I.R. Vunderink.

Als adviseur was in 2020 aan de Commissie verbonden de heer drs. M.P.P. van Rosmalen, werkzaam bij Aedes. Per 1 oktober 2020 is de functie van adviseur overgenomen door mevrouw drs. B.R.E. Mossinkoff, werkzaam bij Aedes. 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 9 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
Mw. mr. Y.E.M.A. Timmerman-Buck	01-09-2017	01-09-2020	<i>01-09-2023</i>	<i>01-09-2026</i>
Mw. drs. I.R. Vunderink	01-09-2017	01-09-2020	<i>01-09-2023</i>	<i>01-09-2026</i>
Mw. mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres	01-06-2016	01-06-2019	<i>01-06-2022</i>	<i>01-06-2025</i>
Dhr. dr. J.W.A. van Dijk	01-12-2015	01-12-2018		01-10-2020
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 in 2020

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

Hoofdfunctie: Oud-lid van de Raad van State
Nevenfuncties: Voorzitter Commissie Governancecode Woningcorporaties
Voorzitter Raad van Toezicht Reade
Voorzitter Hoofdcommissie van Overleg van de Koninklijke Hofhouding
Voorzitter Commissie van Beroep CDA
Vicevoorzitter bestuur Steenkampfonds
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 Vicevoorzitter Commissie Governancecode Woningcorporaties
Directeur Asje van Dijk Holding B.V.
Voorzitter Adviesraad Trambedrijf en Uithoflijn Utrecht
Voorzitter Gelders Energie Akkoord (GEA)
Lid Commissie HRM CDA Gelderland
Lid Raad van Advies van de Vrienden van Meander
Lid Raad van Advies van de Stichting Woondroom, Leusden

Dhr. mr. drs. 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

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 Kerkenraad Thomaskerk Amsterdam
Docent Erasmus School of Governance



Bijlage: overzicht klachten 2020

De uitspraken van de Commissie zijn in te zien op de website.¹

Datum klacht	Onderwerp	Ontvankelijk	Uitspraak/actie	Datum afhandeling
09-01-2020	Corporatie heeft verzoek om schadevergoeding wegens hoge stookkosten afgewezen	nee	Uitspraak Commissie: klacht niet-ontvankelijk omdat deze kan worden ingediend bij klachtencommissie	30-01-2020
15-01-2020	Klacht over jarenlange misstanden bij corporatie die de huurders benadelen	nvt	Klager geïnformeerd over procedure bij Commissie en klachtenformulier toegestuurd, daarna niet meer vernomen	26-02-2020
23-01-2020	Klachtencommissie en corporatie reageren niet op meldingen, verzoeken en klachten	nvt	Klager geïnformeerd over procedure bij Commissie en klachtenformulier toegestuurd, daarna niet meer vernomen	12-02-2020
06-02-2020	Klacht over de wijze waarop de corporatie klachten over geluidsoverlast behandelt	nee	Uitspraak Commissie: klacht niet-ontvankelijk omdat deze kan worden ingediend bij de klachtencommissie	22-04-2020
06-02-2020	Klachten over achterstallig onderhoud en over klachtenafhandeling	nvt	Klager geïnformeerd over procedure bij Commissie en klachtenformulier toegestuurd, daarna niet meer vernomen	26-02-2020
26-02-2020	Klacht over woningtoewijzing na overlast burens	nvt	Klager geïnformeerd over procedure bij geschillencommissie	02-03-2020
27-02-2020	Klacht over gedragingen medewerker corporatie en over klachtenafhandeling	nee	Voorzittersuitspraak: klacht kennelijk niet-ontvankelijk want klachtenprocedure bij corporatie nog niet afgerond en kan daarna worden ingediend bij klachtencommissie	16-03-2020
02-03-2020	Verzoek om informatie over het indienen van een klacht bij de Commissie	ntv	Klager geïnformeerd over procedure bij Commissie en klachtenformulier toegestuurd, daarna niet meer vernomen	05-03-2020
27-03-2020	Corporatie reageert onvoldoende op klachten over gebreken en onderhoud woning	nvt	Klager geïnformeerd over procedure bij de geschillenadviescommissie	30-03-2020
28-03-2020	Corporatie reageert onvoldoende op klachten over gebrek aan deurbel	nvt	Klager geïnformeerd over procedure bij de geschillencommissie	30-03-2020
05-04-2020	Corporatie reageert onvoldoende op klachten over gebreken aan de woning	nvt	Klager geïnformeerd over klachtenprocedures bij klachtencommissie, Huurcommissie en Commissie Governancecode, waarna klager kiest voor kort geding	09-04-2020
12-04-	Klacht over discriminatie	nvt	Klager geïnformeerd over	14-04-

¹ De uitspraken van de laatste vijf jaar worden op volgorde van de datum van de uitspraak gepubliceerd op <<https://www.aedes.nl/artikelen/bedrijfsvoering/governance-en-integriteit/governancecode/overzicht-uitspraken-commissie-governancecode.html>>.



2020	door corporatie en de politie, overlast van burelen		procedure bij Commissie en klachtenformulier toegestuurd, daarna niet meer vernomen	2020
02-05-2020	Hoe in contact te komen met een corporatie die niet reageert op klachten over bureloverlast	nvt	Klager geïnformeerd over klachtenregelingen bij de corporatie	04-05-2020
08-05-2020	Verzoek om informatie over wat van een corporatie verwacht mag worden bij bureloverlast	nvt	Klager geïnformeerd over overlast melden en klachtenprocedures bij de corporatie	14-05-2020
01-06-2020	Verzoek aan Aedes van bewonerscommissie om corporatie aan te spreken in geschil over stookkosten		Klager geïnformeerd over procedure bij Commissie en klachtenformulier toegestuurd in aanvulling op toegestuurde stukken	In behandeling
16-07-2020	Klachten over onderhoud huurwoning	nvt	Klager geïnformeerd over klachtenregelingen van corporatie (intern en extern)	17-07-2020
04-08-2020	Klachten over gebreken aan wooncomplex en nalaten corporatie de gebreken op te lossen	ja	1. Gebrekkige communicatie, huurder voelt zich niet gehoord; 2. Klachtencommissie behandelt klachten niet; 3. Corporatie komt afspraken gemaakt bij mediation niet na	In behandeling
04-08-2020	Klacht over een reparatie	nvt	Klacht was al opgelost. Klager geïnformeerd over klachtenregelingen van corporatie (intern en extern)	05-08-2020
06-08-2020	Klacht over beleid en nakomen afspraken door medewerker(s) corporatie en over klachtencommissie	nvt	Klager geïnformeerd over procedure bij klachtencommissie en bij Commissie; klachtenformulier toegestuurd, daarna niet meer vernomen	09-11-2020
13-08-2020	Klacht over communicatie met huurders (over renovatie, onderhoud, overlast) en over klachtencommissie; vraag over woningtoewijzing	nvt	Klager geïnformeerd over procedure bij Commissie en klachtenformulier toegestuurd, maar klager heeft geen klacht ingediend	04-12-2020
21-08-2020	Klacht over de wijze waarop de corporatie met klager communiceert over klachten over bureloverlast	Deels	Uitspraak Commissie: 1. Klacht over communicatie is deels niet-ontvankelijk (verzoeken om gesprek, onjuiste uitspraken over toestemming) en deels ongegrond (onjuiste uitspraken over bemiddeling, geen reactie op klachten); 2. Klacht over niet nakomen uitspraken klachtencommissie en Huurcommissie is ongegrond	28-12-2020
02-09-2020	Klacht over uitspraak klachtencommissie	nvt	Telefonisch vernomen dat klager per e-mail een klachtenformulier zou indienen, daarna niet meer vernomen	02-09-2020
06-09-2020	Klacht over zorginstelling en dreigende woninguitzetting	nvt	Klager geïnformeerd over melden overlast en klachtenprocedures bij de corporatie	08-09-2020



30-09-2020	Klacht over te hoge verkoopprijs voor aankoop pand door huurders	nee	Voorzittersuitspraak: klacht kennelijk niet-ontvankelijk want kan worden ingediend bij klachtencommissie	12-10-2020
17-10-2020	Klacht over woningtoewijzing	nvt	Klager zocht contact met de commissie die gaat over woningtoewijzing bij de corporatie; geïnformeerd over Commissie	22-10-2020
03-11-2020	Klacht over termijn en inhoud uitspraak geschillenadviescommissie		Klager is verzocht een klachtenformulier in te vullen, daarna nog niet vernomen	In behandeling
16-11-2020	Klacht over langdurige overlast van verschillende burens, corporatie creëert onveilige woonomgeving; klachtencommissie niet benaderbaar		Klager geïnformeerd over klachtenregelingen; klachtenformulier met bijlagen ingediend	In behandeling
17-11-2020	Corporatie doet niets aan vocht, schimmel en ongedierte in woning	nvt	Klager geïnformeerd over klachtenregelingen bij de corporatie	26-11-2020
24-11-2020	Klacht over belangenverstrengeling mogelijk nieuwe bestuurder en lid RvC	nvt	Klachtenformulier ingediend, klacht ingetrokken nadat de betrokken persoon geen kandidaat voor de functie meer was	04-12-2020