

JAARVERSLAG 2017 VAN DE COMMISSIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES

April 2018

1. Gewijzigde Governancecode Woningcorporaties

Op 1 januari 2017 is de gewijzigde Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Governancecode) van kracht geworden, nadat de leden van Aedes en de leden van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (hierna: de VTW) hiermee hadden ingestemd tijdens het verenigingscongres van 24 november 2016. De Aedescode is daarmee vervallen. Door het congres werd tevens het Reglement Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: het Reglement) van de nieuwe Commissie Governancecode Woningcorporaties (hierna: de Commissie) vastgesteld. Daarmee heeft de Commissie op 1 januari 2017 de Commissie Aedescode vervangen. Het Reglement is inhoudelijk en procedureel aangepast. De Governancecode en het Reglement zijn te raadplegen op: www.aedes.nl.

Omdat in de *Veegwet Wonen* een aantal wetsartikelen van de Woningwet zijn omgenummerd, heeft per 1 juli 2017 in de Governancecode een opschoning van verwijzingen naar wetsartikelen plaatsgevonden, waarbij de Governancecode zelf niet inhoudelijk is veranderd.

2. Werkzaamheden van de Commissie in 2017

De taken van de Commissie zijn de volgende:

- het doen van een uitspraak naar aanleiding van een individueel toetsingsverzoek; ieder lid van Aedes of een 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 2017 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 vijf keer bijeengekomen op: 1 februari, 13 april, 6 juli, 27 september en 29 november.

2.2. 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 een gezamenlijk toetsingsverzoek van de besturen van Aedes en de VTW ontvangen. Daarnaast heeft de Commissie drie individuele toetsingsverzoeken van

aangesloten Aedesleden ontvangen. 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 uit de Governancecode opgenomen voorgeschreven maximale benoemingsperiode van de accountantsorganisatie. Met name kleinere corporaties ervaren de maximale benoemingsperiode als knelpunt, in het bijzonder bij fusies. Om deze corporaties tegemoet te komen is vanuit het Aedes- en VTW-bestuur de aan de Commissie voorgelegde beleidsregel geformuleerd. De uitspraak van de Commissie naar aanleiding van dit toetsingsverzoek is op 5 januari 2018 aan de besturen verzonden. Aangezien het toetsingsverzoek in het verslagjaar is ontvangen en gelet op het belang van deze zaak voor corporaties heeft de Commissie aanleiding gezien in dit jaarverslag 2017 het volgende te vermelden.

De Commissie heeft in haar uitspraak vastgesteld dat de Governancecode twee type bepalingen kent. Zoals in de preambule van de Governancecode in de paragraaf 'Inhoud en doel van de Governancecode' is vermeld, kan van sommige bepalingen onder voorwaarden worden afgeweken. Dit zijn de zogenaamde 'leg-uit'-bepalingen. Bepalingen waar niet van kan worden afgeweken zijn de zogenaamde 'pas-toe'-bepalingen.

De Commissie heeft in haar uitspraak overwogen dat de Governancecode 'pas-toe'-bepalingen kent die formuleringen of begrippen bevatten welke ruimte laten voor interpretatie en nadere duiding. De Commissie stelt echter 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. In de formulering van de regel voor de maximale benoemingstermijn is geen ruimte voor een verlengingstermijn van één of meerdere jaren te lezen. Waar de preambule van de Governancecode vermeldt dat de code morele principes en harde afspraken kent, valt het maximum onder de laatste categorie.

De door de besturen voorgestane formulering van de beleidsregel ontkracht het verplichtende karakter van de 10-jarentermijn en is daarom in strijd met hetgeen de Governancecode voorschrijft. De Commissie onderkent weliswaar dat blijkens de voorgestelde formulering van de beleidsregel aan de afwijking van de Governancecode beperkingen worden gesteld. Zo moet sprake zijn van concrete voornemens tot fusie of bestaansbeëindiging, is de termijnverlenging aan een maximum gebonden en moeten corporaties een dispensatieverzoek indienen bij Aedes. Daarmee komt volgens de Commissie een 'leg-uit'-karakter tot uitdrukking waarvoor de formulering in artikel 5.8 van de Governancecode echter geen ruimte biedt. De facto zou daarmee een 'pas toe'-bepaling gewijzigd worden in een 'leg-uit'-bepaling. Dit, alsmede de precedentwerking die dit kan hebben, verdraagt zich niet met de duidelijke en bewuste keuze voor het karakter van 'pas-toe'- bepalingen en vormt daarmee, 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. Voordat dit algemene toetsingsverzoek van de besturen van Aedes en de VTW werd ingediend, had de Commissie al uitgesproken (oordeel d.d. 17 mei 2017) dat van de 'pas-toe'-bepaling alleen kon worden afgeweken bij “zeer bijzondere omstandigheden”. Bij de uitspraak inzake het algemene toetsingsverzoek en bij de individuele toetsingsverzoeken heeft de Commissie dit nader gespecificeerd. Wil – met behoud van de systematiek van de Governancecode – van artikel 5.8 kunnen worden afgeweken, dan moet sprake zijn van een situatie met het karakter van overmacht, dat wil zeggen een situatie die strijdt met de

redelijkheid en billijkheid ondanks dat alles in het werk is gesteld om te voldoen aan de Governancecode. De Commissie heeft bij twee 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. Bij het derde individuele toetsingsverzoek zag de Commissie aanleiding om een hoorzitting te houden. Bij het opstellen van dit jaarverslag is de uitspraak nog niet gereed.

2.3. 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.

2.3.1. 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.

Volgens het Reglement moet de Commissie een klacht niet ontvankelijk verklaren als die betrekking heeft op de inhoudelijke beoordeling van zaken die in behandeling kunnen worden genomen door een geschillen-/klachtencommissie, aan deze commissie zijn voorgelegd of waarover deze al een uitspraak heeft gedaan. De Commissie is dus geen beroepsinstantie die inhoudelijk de zaak opnieuw bekijkt en beoordeelt. Als de geschillen-/klachtencommissie 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 geschillen-/klachtencommissie aan de orde was, maar als klachten zien op bijvoorbeeld de samenstelling, benoemingswijze of onafhankelijkheid van de geschillen-/klachtencommissie.

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.

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.

2.3.2. Ingediende en afgehandelde klachten

De Commissie werd dit verslagjaar 22 keer door belanghebbenden benaderd met klachten over corporaties. Ter vergelijking: in 2016 werden 32 klachten aan de Commissie voorgelegd en in 2015 39 klachten. Aan het begin van het verslagjaar dienden nog 2 klachten uit het voorgaande jaar te worden afgehandeld.

Drie zaken hebben geleid tot een schriftelijke uitspraak. In een daarvan is hoorzitting is gehouden. De Commissie vond het in die situatie wenselijk om op meerdere onderdelen van de klacht van de klager een aanvullende toelichting en verduidelijking te verkrijgen.

Evenals voorgaande jaren werden de klachten ingediend door huurders en ex-huurders. Door klagers werden in zeven gevallen meerdere klachten tegelijk bij de Commissie ingediend. Zes klachten waren niet helder geformuleerd.

Met betrekking tot de klachten in dit verslagjaar komt de Commissie tot de volgende bevindingen.

- Het aantal binnengekomen klachten is beperkt afgenomen ten opzichte van vorig jaar. Vorig jaar was eveneens sprake van een beperkte afname ten opzichte van het jaar daarvoor.
- In 2016 is de Commissie in vijf dossiers tot een schriftelijke uitspraak gekomen. In 2017 is in vier zaken een uitspraak gedaan. Bij geen van deze vier zaken is geconcludeerd tot strijd met de Governancecode. Hetgeen met name opvalt is dat het aantal klachten dat de Commissie inhoudelijk kan behandelen gering is ten opzichte van de zaken waarbij de Commissie de verzoeken om een uitspraak niet ontvankelijk moest verklaren dan wel waarin de klagers de behandeling van de klacht niet voortzetten. Zie hierover de volgende punten.
- Een groot aantal verzoeken om een uitspraak (18) heeft de Commissie niet ontvankelijk moeten verklaren. De redenen voor niet-ontvankelijkheid kunnen verschillend zijn en variëren, bijvoorbeeld van een niet ingevuld klachtenformulier tot het vragen om een uitspraak over een klacht waarover een geschillen- of klachtencommissie al een uitspraak heeft gedaan. In dit verslag jaar waren er veel dossiers waarin, ondanks herhaald verzoek daartoe, geen klachtenformulier werd ingevuld. Dit heeft de Commissie aanleiding gegeven tot de volgende twee maatregelen.

Allereerst heeft de Commissie het klachtenformulier nader bezien op eenvoud en helderheid. In het komende verslagjaar zal een nieuw formulier beschikbaar zijn. In de tweede plaats constateert de Commissie dat het beeld van het hoge aantal niet-ontvankelijkheden over verschillende jaren heen lijkt te bestendigen. Onvoldoende duidelijk is echter het beeld ten aanzien van de verschillende redenen van de niet-ontvankelijkheid. De Commissie wil daarom opdracht geven tot een onderzoek dat daarover duidelijkheid zal moeten geven.

- In een relatief hoog aantal zaken (9) heeft de klager de behandeling van de klacht niet voortgezet. De reden van het niet voortzetten van de klachtbehandeling is niet bekend. Ondanks herhaald verzoek is in deze dossiers geen reactie meer ontvangen. Dit beeld correspondeert met dat van andere jaren.

- Het aantal onduidelijk geformuleerde klachten (6) blijft relatief hoog, ondanks de bij het invullen van het klachtenformulier aangeboden ondersteuning door de secretaris van de Commissie. Indien betrokkenen verwezen konden worden naar een (bevoegde) instantie dan werden zij hierover geïnformeerd. Dit betrof zeven uiteenlopende gevallen waarin is doorverwezen naar de woonbond, het juridisch loket, Aedes, de gemeente en de huurcommissie. In twee situaties is doorverwezen naar de gemeente Den Haag in verband met haar rol tot woningtoewijzing. In drie situaties is een klacht waarin betrokkene klachten had over onderhoud van de woning, huurprijzen en/of servicekosten doorverwezen naar de Woonbond/huurcommissie. Eén klacht betrof het niet opvolgen van een uitspraak van de Commissie en is doorgezonden naar Aedes aangezien niet de Commissie maar het bestuur van Aedes kan besluiten tot sanctionering als de Commissie van oordeel is dat de Governancecode is overtreden. Tot slot is één klacht doorverwezen naar het juridisch loket in verband met een klacht waarin tevens een juridische adviesvraag verscholen zat.

Het voorgaande heeft de Commissie aanleiding gegeven de informatie die op de websites van Aedes en de VTW nader te bezien. Gebleken is dat de Governancecode en de Commissie gemakkelijker vindbaar kunnen zijn en dat de teksten niet gelijklopend zijn. Ook zouden de teksten met betrekking tot de waarover klagers zich wel én niet tot de Commissie kunnen wenden, kunnen worden verduidelijkt en aangevuld. De Commissie zal Aedes en de VTW hierover adviseren.

3. Samenstelling van de Commissie Governancecode

Aan het einde van het derde kwartaal hebben de besturen van Aedes en de VTW een nieuwe voorzitter en een nieuw lid benoemd vanwege het verstrijken van de maximale benoemingstermijnen.

De Commissie is in het verslagjaar als volgt samengesteld:

- Mevrouw mr. Y.E.M.A. Timmerman-Buck, voorzitter (vanaf 1 september 2017);
 - De heer drs. W.J. Deetman, voorzitter (tot 1 september 2017);
 - Mevrouw drs. G.T. Willemsma (tot 1 september 2017);
 - De heer dr. J.W.A. van Dijk;
 - De heer mr. drs. J.Ph. Broekhuizen;
 - Mevrouw mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres;
 - Mevrouw drs. I.R. Vunderink (vanaf 1 september 2017).
- adviseur: de heer drs. M.P.P. van Rosmalen werkzaam bij Aedes;
 - secretaris: de heer mr. M.J. Heule.

De honorering van de voorzitter bedraagt € 8.000,- per jaar, de leden van de Commissie ontvangen € 4.000,- per jaar.

3.1 *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. Onderstaande overzicht bevat het rooster van aftreden.

Leden	Benoeming	1^e herbenoeming
Mw. mr. Y.E.M.A. Timmerman-Buck	1 september 2017	1 september 2020
Mw. drs. I.R. Vunderink	1 september 2017	1 september 2020
Dhr. dr. J.W.A. van Dijk	1 december 2015	1 december 2018
Dhr. mr. drs. J.Ph. Broekhuizen	1 december 2015	1 december 2018
Mw. mr. D.H.R.M. Rethmeier-Marres	1 juni 2016	1 juni 2019

Overzicht klachten en toetsingsverzoeken 2017

Klachten

Nr's	Kern klachten	Datum ontvangst klacht	Klacht ontvankelijk	Afhandeling
1	De klachtencommissie van de woningcorporatie is niet onafhankelijk. Geen inzicht wordt gegeven in de totstandkoming van de verhoogde servicekosten.	5 januari 2017	N.v.t. in dit verslagjaar	In 2017 nog in behandeling.
2*	Niet adequaat handelen van de woningcorporatie na onder meer opgetreden overlast.	17 januari 2017	Nee	Geen reactie ondanks herhaald verzoek.
3	Klacht over het niet in behandeling nemen van een klacht.	26 januari 2017	N.v.t.	De klacht is na overleg tussen woningcorporatie en klager in getrokken.
4	Klachten worden door klachtencommissie corporatie niet behandeld.	17 februari 2017	Nee	Verwezen naar eerdere uitspraken, geen nieuwe feiten en omstandigheden aangevoerd.
5	Onregelmatigheden bij de woningtoewijzing	22 februari 2017	Nee	Doorverwezen naar betrokken gemeente.
6*	Misdragingen woningcorporatie	10 maart 2017	Nee	Geen reactie ondanks herhaald verzoek.
7	Onregelmatigheden bij de woningtoewijzing	10 maart 2017	Nee	Doorverwezen naar betrokken gemeente.
8	Gebrekkige communicatie van betrokken woningcorporatie	23 maart 2017	Nee	Verzocht om toezenden klachtenformulier. Daarna niets meer vernomen.
9	De door verhuurder gehanteerde opzegtermijn van de huurovereenkomst is onjuist.	2 mei 2017	Nee	Coöperatie is geen Aedes/VTW lid en onderschrijft de Governancecode niet. Klager is doorgezonden naar juridisch loket.
10	De uitspraak van de Commissie wordt niet opgevolgd. De woningcorporatie wil niet inhoudelijk reageren op de klacht.	14 juni 2017	N.v.t.	De Commissie heeft op 15 november 2017 in een uitspraak geoordeeld dat Commissie niet bevoegd een uitspraak te doen. De klacht is doorgezonden naar Aedes.
11*	Onterechte woning uitzetting.	6 juli 2017	Nee	Doorgezonden naar woonbond.

12*	Partijdigheid van de klachtencommissie.	10 juli 2017	Nee	Verzocht om toezenden klachtenformulier. Daarna niets meer vernomen.
13	Afspraken tussen klager en coöperatie worden niet nagekomen. Bovendien heeft de betrokken woningcorporatie geen voor klager werkende klachtenprocedure.	27 september 2017	Nee	Verzocht om toezenden klachtenformulier. Daarna niets meer vernomen.
14*	Onthouden van woonruimte op grond van discriminatie.	12 oktober 2017	Nee	Verzocht om toezenden klachtenformulier. Daarna niets meer vernomen.
15	Woningcorporatie heeft slechte onderhoudstoestand niet willen verhelpen.	1 november 2017	Nee	Ondanks verzoek geen klachtenformulier ingezonden.
16	Schending van de persoonlijke levenssfeer en de privacy van klager. Klager stelt tevens dat zijn woning onrechtmatig is ontruimd.	7 november 2017	Nee	Klacht was niet gericht tot de Commissie en is doorgezonden aan betrokken corporatie.
17	Onrechtmatige woning ontruiming.	10 november 2017	Nee	Doorverwezen naar Woonbond.
18	Vermeende partijdigheid van de klachtencommissie. De klachten van klager zijn niet behandeld.	14 november 2017	Nee	Verzocht om toezenden voor behandeling klacht relevante stukken. Daarna niets meer vernomen.
19	De woningcorporatie heeft zich onvoldoende verzet tegen de aanwijzing o.g.v. de Wet Bijzondere Maatregelen Grootstedelijke Problematiek overlast en ondermijnende criminaliteit. Huurder en huurders belangenvereniging zijn ten onrechte onvoldoende betrokken bij proces.	16 november 2017	N.v.t. in dit verslagjaar	In 2017 nog in behandeling.
20	Niet gereageerd op klachten en vragen van klager. Onverklaarbare eindafrekening stookkosten.	21 november 2016	Nee	De Commissie heeft in een uitspraak op 17 mei 2017 de klacht van klager niet ontvankelijk verklaard. Klager is doorverwezen naar Huurcommissie.
21*	Grote onvrede over opstelling	4 december 2017	N.v.t.	Klacht is ingetrokken.

	van betrokken woningcorporatie.			
22	Woningcorporatie wil de huur niet aanpassen naar het huurpeil van burens in hetzelfde wooncomplex. Corporatie toetst ten onrechte alleen of de procedure goed is doorlopen. Niet op inhoud.	10 december 2017	Nee	Geen reactie ondanks herhaald verzoek.
	klacht ziet op niet integer handelen en slecht bestuur door betrokken woningcorporatie.	27 augustus 2016	Ja	Tussenuitspraken op 4 november 2016 en 7 april 2017. Eind uitspraak op 15 november 2017. Oordeel Commissie: klacht van klager is ongegrond.

* betekent dat het een onduidelijk geformuleerde klacht betreft.

Toetsingsverzoeken

1	Individueel verzoek om ontheffing benoemingsperiode accountantsorganisatie.	24 januari 2017	Ja	Verzoek om dispensatie afgewezen
2	Algemeen verzoek om toetsing beleidsregel m.b.t. benoemingsperiode accountantsorganisatie.	13 november 2017	Ja	in 2017 nog in behandeling
3	Individueel verzoek om ontheffing benoemingsperiode accountantsorganisatie.	12 december 2017	Ja	in 2017 nog in behandeling
4	Individueel verzoek om ontheffing benoemingsperiode accountantsorganisatie.	18 december 2017	Ja	in 2017 nog in behandeling