

## **REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE WOONSERVICE REGIONAAL COÖPERATIEF U.A.**

### **Artikel 1 Begrippen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Belanghebbende(n): de natuurlijke persoon of personen wier belang rechtstreeks betrokken is bij een besluit van een corporatie in het kader van het woonruimteverdeelsysteem
- b. Beraadslaging: het gedeelte van de zitting waarin de Commissie tot besluitvorming komt
- c. Beroepschrift: het door een woningzoekende ingediend bezwaar of beroep tegen een beslissing van een corporatie in het kader van de woonruimteverdelings-systematiek
- d. Bestuur: het bestuur van WoonService regionaal Coöperatief U.A., bestaande uit een of meer personen die worden benoemd door de Algemene Ledenvergadering van WoonService Regionaal Coöperatief U.A.
- e. Commissie: de Klachtencommissie WoonService, ingesteld voor de behandeling van klachten van woningzoekenden in het kader van verdeling van woonruimte.
- f. Corporatie: iedere toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de Woningwet welke werkzaam is binnen de regio en lid is van WoonService Regionaal Coöperatief U.A.
- g. Gemachtigde: degene die namens de belanghebbende een beroepschrift heeft ingediend dan wel die namens belanghebbende op de hoorzitting verschijnt
- h. Gemeenten: de gemeenten in het werkgebied van de klachtencommissie
- i. Hoorzitting: het gedeelte van de zitting waarin belanghebbende en verweerder gehoord worden over het bestreden besluit
- j. Klacht: een van klager afkomstig schriftelijk stuk gericht aan de Commissie, voorzien van naam, adres en handtekening van klager, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een beslissing of handeling dan wel het nalaten van een handeling, voortvloeiende uit de uitvoering van de verdeling van woonruimte waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.
- k. Klager: de natuurlijke persoon die een klacht heeft ingediend.
- l. Secretaris: de secretaris van de klachtencommissie
- m. Uitvoeringsdocument : het Uitvoeringsdocument is een bundeling van de afspraken tussen de gemeente, corporaties en WoonService over de werkwijzen inzake woonruimteverdeling en urgentieverlening. Dit document is door alle betrokken partijen vastgesteld.  
Dit document kan per gemeente verschillend zijn.
- n. WRV-beslissing: het door de corporatie genomen besluit met betrekking tot uitvoering van het woonruimteverdeelsysteem
- o. Zitting: de vergadering van de Commissie tijdens welke beroepschriftenklachten behandeld worden.

## **Artikel 2 Doel van de commissie**

De Commissie heeft tot doel woningzoekenden, die door een beslissing of handeling in strijd met en ter uitvoering van Reglement Algemene Voorwaarden WoonService rechtstreeks in hun belang zijn getroffen, hun beklag te kunnen laten doen.

## **Artikel 3 De Commissie**

### **3.1 Vestigingsplaats**

De Commissie is gevestigd op het kantoor van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. te 's-Hertogenbosch

### **3.2 Samenstelling**

De Commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. Een van de leden is plaatsvervangend voorzitter; bij verhindering van de voorzitter vervult deze de functie van voorzitter. Daarnaast benoemt de commissie een plaatsvervangend lid voor die gevallen waarin een van de leden verhinderd is.

Afhankelijk van structurele wijzigingen in de omvang van de werkzaamheden van de Commissie kan Bestuur besluiten meer of minder leden te benoemen.

### **3.3 Taak en verantwoordelijkheid**

De Commissie heeft tot taak het beoordelen van en beslissen op klachten welke ingediend zijn tegen WRV-beslissingen van corporaties.

De Commissie draagt verantwoordelijkheid voor de gehele klachtenprocedure en is bevoegd overige participanten in dat proces op hun verantwoordelijkheden aan te spreken.

### **3.4 Voorwaarden voor benoeming**

Bestuur stelt een geschiktheidsprofiel vast voor de functies van voorzitter en lid van de Commissie en vraagt hierover advies aan de Commissie.

Voor benoeming gelden de volgende voorwaarden:

- De voorzitter en leden worden benoemd op basis van hun professionele en maatschappelijke kennis en ervaring;
- Daarbij geldt dat de voorzitter en leden een bijzondere kennis en ervaring hebben op ten minste één van de volgende terreinen: medisch/gezondheidszorg, sociaal-maatschappelijke dienstverlening, juridische zaken, volkshuisvesting;
- Voorzitter en leden zijn niet werkzaam voor of onder verantwoordelijkheid van één van de deelnemende corporaties;
- Voorzitter en leden vervullen geen andere hoofd- of nevenfuncties welke strijdig kunnen zijn met het naar behoren uitoefenen van het lidmaatschap van de Commissie.
- Het bestuur kan gemotiveerd afwijken van deze bepalingen.

### **3.5 Benoeming en herbenoeming**

Voorzitter en leden worden benoemd door Bestuur. Alvorens tot benoeming over te gaan, wint Bestuur – zo mogelijk – het advies in van een benoemingscommissie waarin ten minste voorzitter van de Commissie zitting heeft.

Benoeming vindt plaats voor een periode van drie jaar.

Op hun verzoek kunnen voorzitter en leden - na een positief advies van de benoemingscommissie - éénmaal herbenoemd worden voor een periode van drie jaar.

### **3.6 Beëindiging van benoeming**

Beëindiging van benoeming vindt plaats:

- na het verstrijken van de benoemingsperiode.

- tussentijds op eigen verzoek, waarbij in overleg met Bestuur een redelijke termijn wordt gehanteerd
- tussentijdse vanwege disfunctioneren. Het besluit tot tussentijdse beëindiging wegens disfunctioneren wordt door het bestuur genomen op advies van dan wel na overleg met de overige leden van de Commissie. Het besluit tot tussentijdse beëindiging wegens disfunctioneren wordt schriftelijk aan het disfunctionerende lid meegedeeld. Daarbij geeft het bestuur aan wat de reden van de beslissing is en per welke datum de benoeming eindigt.

Wanneer de reden van tussentijdse beëindiging van de benoeming gelegen is in disfunctioneren van betrokkene, dan kan het bestuur tevens die besluiten nemen welke zij noodzakelijk acht in het belang van een goede voortgang van de werkzaamheden van de Commissie.

Door de Commissie wordt een rooster van aftreden opgesteld en bijgehouden. Het rooster wordt zodanig opgesteld dat de continuïteit in de werkzaamheden van de Commissie gewaarborgd is.

### 3.7 Taken en verantwoordelijkheden van voorzitter en leden

Voorzitter en leden maken collegiaal deel uit van de Commissie. Voorzitter en leden zijn verantwoordelijk voor een goede voorbereiding van de zittingen. Zij vervullen hun taak objectief en zonder vooringenomenheid.

De voorzitter is verantwoordelijk voor:

- het goed functioneren van de Commissie;
- een optimale participatie van de leden van de Commissie;
- de algehele kwaliteit van de werkzaamheden van de Commissie;
- externe vertegenwoordiging van de Commissie;
- de samenstelling van het jaarverslag van de Commissie.

### 3.8 Vergoeding

De voorzitter en leden ontvangen een vergoeding per zaak voor het voorbereiden en bijwonen van de zittingen van de Commissie en een redelijke vergoeding voor gemaakte reiskosten. De hoogte van deze vergoeding wordt vastgesteld door het bestuur en jaarlijks geïndexeerd met het CBS prijsindexcijfer. Daarnaast ontvangt de voorzitter een vergoeding voor de extra werkzaamheden welke de voorzitter in het kader van het voorzitterschap verricht.

## **Artikel 4 Het secretariaat van de Commissie**

### 4.1 Secretaris

Ter ondersteuning van de Commissie worden één of meer personen als secretaris aangewezen. Het bestuur is verantwoordelijk voor de levering van de ondersteuning. Medewerkers van WoonService zijn uitgesloten van deelname aan het secretariaat.

### 4.2 Taken en bevoegdheden van de secretaris

De secretaris van de Commissie is verantwoordelijk voor het verzamelen van de klachten, het opstellen van de agenda van de zittingen, het uitnodigen van belanghebbenden en derden, de verslaglegging, het opstellen, de bekendmaking en archivering van de klachten en besluiten. De secretaris is aanwezig tijdens de zittingen en tijdens overige overlegvormen van de Commissie. Voor zover de werkzaamheden van de secretaris betrekking hebben op een bepaalde zitting, werkt de secretaris onder verantwoordelijkheid van de betreffende voorzitter. De secretaris volgt de redelijke aanwijzingen van de voorzitter op.

Het secretariaat ondersteunt de voorzitter bij hun algemene werkzaamheden, waaronder de samenstelling van het jaarverslag.

## **Artikel 5 De werkwijze van de Commissie**

### 5.1 Overleg ter zitting

De Commissie heeft overleg ter zitting zo vaak als nodig is om binnen de gestelde termijn tot besluitvorming te komen over de aan de Commissie voorgelegde klachten.

Het overleg wordt geleid door de voorzitter. Ter zitting zijn de voorzitter en twee leden van de Commissie aanwezig.

### 5.2 Plenair overleg

Ten minste één maal per jaar voert de Commissie een plenair overleg. Dit overleg wordt voorgezeten door de voorzitter en bijgewoond door het secretariaat van de Commissie.

Tijdens dit overleg komen aan de orde:

- de algehele gang van zaken binnen de Commissie;
- de gang van zaken tijdens de zittingen van de Commissie;
- de kwaliteit van de werkzaamheden;
- de samenwerking tussen Commissie en secretariaat;
- de samenwerking met eventuele andere betrokken partijen;
- eventueel geconstateerde knelpunten in procedure en beleid;
- overige van belang zijnde onderwerpen.

Van het overleg wordt een verslag gemaakt dat ter kennis wordt gebracht aan het bestuur.

### 5.3 Toetsingskader

De Commissie hanteert in al haar werkzaamheden het gemeentelijke toetsingskader, zoals vastgelegd in het Uitvoeringsdocument.

## **Artikel 6 Toepassing Algemene wet bestuursrecht**

### 6.1 Analoge toepassing

De bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) worden naar analogie toegepast op de werkzaamheden van de Commissie, tenzij hier in het Reglement expliciet van afgeweken wordt.

Meer bepaald gaat het om de bepalingen uit de volgende onderdelen van de Awb:

Afdeling 2.1 Algemene bepalingen m.b.t. verkeer tussen burgers en overheid

Afdeling 3.2 Zorgvuldigheid en belangenafweging

Afdeling 3.6 Bekendmaking en mededeling

Afdeling 3.7 Motivering

Afdeling 6.2 Overige algemene bepalingen over bezwaar en beroep (m.u.v. art. 6:4)

Afdeling 7.2 Bijzondere bepalingen over bezwaar (m.u.v. art. 7:13 en 7:15)

### 6.2 Overige toepassing

Overige bepalingen uit de Algemene wet bestuursrecht kunnen toepassing krijgen indien en voor zover dit in het belang is van een goede en verantwoorde behandeling van klachten, dit ter beoordeling van de Commissie.

## **Artikel 7 De Klacht en de ontvankelijkheid**

### 7.1 Indiening van een klacht

Belanghebbenden kunnen een klacht indienen tegen:

- een WRV-beslissing;
- werkzaamheden WoonService.

Een klacht kan worden ingediend door een gemachtigde. Van een gemachtigde kan een schriftelijke machtiging verlangd worden.

De klacht moet worden ingediend binnen zes weken nadat de belanghebbende kennis heeft kunnen nemen van de beslissing waartegen hij een klacht wil instellen.

De termijn vangt aan vanaf de dag waarop de beslissing is bekendgemaakt, de klager ermee bekend is geworden dan wel desbetreffende handeling heeft plaatsgevonden. Indien de klacht is gericht tegen het niet (tijdig) nemen van een besluit dan wel het niet (tijdig) plaatsvinden van een handeling, is deze niet aan een termijn gebonden.

Een klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de beslissing waartegen het beroep is gericht;
- d. de gronden van het beroep.

Een digitale klacht hoeft niet voorzien te zijn van een handtekening. De identiteit van de cliënt zal voorafgaand aan de hoorzitting op basis van een geldig legitimatiebewijs worden vastgesteld. Tevens zal worden verzocht om de klacht ter zitting te ondertekenen, zodat er in het archief altijd een ondertekend exemplaar beschikbaar is.

7.2 Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht door de commissie, ontvangt klager (zo mogelijk digitaal per e-mail) een ontvangstbevestiging

7.3 Binnen twee weken na ontvangst van de klacht, neemt de Commissie een besluit over de ontvankelijkheid van de klacht.

Klager wordt hierover uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht (zo mogelijk digitaal per e-mail) geïnformeerd.

7.4 Indien de klacht/het bezwaar ontvankelijk is verklaard, verzoekt de Commissie klager bij het bezwaar/beroep alle relevante feiten en omstandigheden aan de Commissie beschikbaar te stellen teneinde tot een zorgvuldige besluitvorming te kunnen komen. Verweerder wordt verzocht een verweerschrift in te dienen;

7.5 Bijdrage

Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht of beroep.

7.6 Plaatsing op de agenda van de zitting

Indien de Commissie de klacht als ontvankelijk heeft beoordeeld, wordt belanghebbende in de gelegenheid gesteld te worden gehoord over zijn klacht. Hiertoe wordt een klacht op de agenda van de zitting geplaatst.

Belanghebbende en zijn gemachtigde worden uiterlijk vier weken na ontvangst van een klacht uitgenodigd. De hoorzitting vindt uiterlijk acht weken na ontvangst van een klacht plaats.

Voor de hoorzitting wordt tevens uitgenodigd een vertegenwoordiger van:

- de betreffende corporatie, wanneer het een WRV-besluit betreft;
- WoonService, wanneer het werkzaamheden betreft.

De vertegenwoordiger heeft verschijningsplicht. Niet aanwezig zijn kan invloed hebben op de uitspraak van de Commissie.

Klager of diens vertegenwoordiger treedt als verweerder op tijdens de hoorzitting.

Samen met de uitnodiging wordt aan belanghebbende een afschrift van de op zijn zaak betrekking hebbende stukken verzonden, voor zover de redelijke belangen van derden daardoor niet geschaad worden.

## **Artikel 8 Behandeling van een klacht door de Commissie**

8.1 Samenstelling van de Commissie tijdens de zitting

Ter zitting bestaat de Commissie uit een voorzitter en ten minste twee leden, waarbij de Commissie wordt ondersteund door haar secretaris;

#### 8.2 Openbaarheid, toelating tot de hoorzitting en vertrouwelijkheid

De zittingen van de Commissie, waaronder de hoorzitting en de beraadslagingen, zijn niet openbaar;

Tot de hoorzitting worden in ieder geval toegelaten:

- belanghebbende;
- de gemachtigde;
- verweerder zoals bedoeld in artikel 7 lid 4.

Wanneer de gemachtigde zonder belanghebbende verschijnt, dient deze een door belanghebbende ondertekende schriftelijke volmacht te overleggen.

De voorzitter kan – op verzoek van belanghebbende – ook andere personen tot de hoorzitting toelaten. Toelating tot de hoorzitting kan geweigerd worden indien redelijkerwijs verwacht wordt dat dit de gang van zaken tijdens de hoorzitting kan verstoren.

De voorzitter en leden van de Commissie, de secretaris en verweerder gaan vertrouwelijk om met de informatie uit het dossier en met hetgeen tijdens de zitting aan de orde komt.

#### 8.3 Werkwijze van de Commissie tijdens de hoorzitting

De hoorzitting heeft tot doel:

- belanghebbende de gelegenheid te geven een toelichting te geven op een klacht;
- verweerder de gelegenheid te geven een toelichting te geven op het bestreden besluit;
- de Commissie de gelegenheid te geven zich een zo volledig mogelijk beeld te vormen van het aan haar voorgelegde beroepschrift en de daaraan ten grondslag liggende situatie.

De voorzitter leidt de hoorzitting. Hij ziet erop toe dat belanghebbende en verweerder hun standpunt naar voren kunnen brengen en dat de Commissie in staat is de noodzakelijke informatie te vergaren. Tevens ziet hij erop toe dat de voor de hoorzitting uitgetrokken tijd in beginsel niet overschreden wordt. Indien sprake is van enige vorm van relatie tussen Klager en een Commissielid en daarmee vermeende conflicterende belangen zal het betreffende Commissielid noch deelnemen aan de beraadslaging noch aandeel hebben bij de besluitvorming.

#### 8.4 Beraadslaging en besluitvorming

Na afloop van de hoorzitting beraadslaagt en beslist de Commissie over de ingediende klacht. De beraadslaging vindt plaats op basis van alle beschikbare informatie en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht.

De voorzitter bevordert het bereiken van een unaniem standpunt dan wel optimale consensus. Zo nodig wordt beslist bij meerderheid van stemmen. Indien de stemmen staken, dan beslist de stem van de voorzitter. Van een minderheidsstandpunt wordt geen melding gemaakt in de beslissing.

#### 8.5 Bindend karakter

Het besluit van de commissie bij bezwaar/beroep draagt voor beide partijen een bindend karakter;

#### 8.6 Rol en taak secretaris

De secretaris maakt het verslag van de hoorzitting.

Ter bevordering van de eenheid van besluitvorming brengt de secretaris op verzoek of uit eigen beweging tijdens de beraadslaging en besluitvorming relevante informatie over de besluitvorming in vergelijkbare gevallen in.

Van hetgeen tijdens de zitting besloten is, wordt een besluitenregister aangehouden.

#### 8.7 Overige

Indien de Commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

### **Artikel 9 Gevolgen van de beslissing**

#### 9.1 Beslistermijn en bekendmaking van de beslissing

De Commissie geeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na de mondelinge behandeling schriftelijk uitspraak.

Deze termijn kan worden opgeschort met een door de Commissie te bepalen termijn indien nader onderzoek moet worden gedaan. De termijn van opschorting kan maximaal drie weken bedragen.

De gemotiveerde beslissing van de Commissie wordt binnen twee weken na besluitvorming schriftelijk bekend gemaakt aan belanghebbende en aan verweerder. Het verslag van de hoorzitting wordt samen met de beslissing bekendgemaakt.

De verweerder ontvangt een afschrift van de beslissing en van het verslag van de hoorzitting.

#### 9.2 De beslissing

De beslissing kan luiden:

- dat de klacht ongegrond wordt verklaard;
- dat de klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard;
- dat nader onderzoek nodig is om een uitspraak over de gegrondheid van de klacht te kunnen doen.

De beslissing bevat in ieder geval:

- de datum waarop de beslissing genomen is, alsmede de datum van verzending;
- een korte omschrijving van het beroep en de gronden;
- de beslissing van de Commissie alsmede de motivering.

De beslissing wordt ondertekend door of namens de voorzitter en door de secretaris.

De Commissie behandelt ook incidenteel, op verzoek klachten waar WoonService niet direct bij betrokken is. Uitspraken in deze casussen gelden dan niet voor WoonService. Beslissing in tegenspraak met algemene voorwaarden WoonService is niet mogelijk. Deze beslissing wordt als aanbeveling voor aanpassing van het reglement beschouwd. Leden nemen hierover een besluit.

#### 9.3 Geen rechtsmiddel tegen de beslissing

Tegen de beslissing van de Commissie staat geen rechtsmiddel open.

### **Artikel 10 Verantwoording**

#### 10.1 Overleg met Bestuur

Minimaal eenmaal per jaar vindt er overleg plaats tussen een vertegenwoordiging van de Commissie en Bestuur. Tijdens dit overleg is in ieder geval de voorzitter van de Commissie aanwezig.

#### 10.2 Jaarverslag van werkzaamheden van de Commissie

Jaarlijks stelt de Commissie een verslag op van haar werkzaamheden.

Het jaarverslag bevat in ieder geval:

- een globale verantwoording van de samenstelling en werkwijze van de Commissie over het afgelopen jaar;



- een overzicht van de behandelde klachten over het afgelopen jaar en de wijze van afhandeling daarvan;
- een overzicht van de in het afgelopen jaar geconstateerde knelpunten in beleid en procedures;

Het jaarverslag wordt uiterlijk 31 maart van het jaar volgend op het verslagjaar afgerond. Het jaarverslag wordt in ieder geval aangeboden aan het Bestuur.

## **Artikel 11 Slotbepalingen**

### 11.1 Onvoorziene gevallen

Wanneer zich een situatie voordoet waarin dit reglement niet voorziet, dan neemt de Commissie c.q. de voorzitter die beslissing welke het meest redelijk voorkomt en welke het beste aansluit bij het Uitvoeringsdocument en dit Reglement.

Over structurele gebreken of tekortkomingen in het reglement die een regelmatige toepassing van dit artikellid tot gevolg hebben, wordt melding gemaakt in het jaarverslag van de Commissie, dan wel tussentijds aan het bestuur.

### 11.2 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking 26 juni 2019

### 11.3 Overgangsbepalingen

Dit reglement is van toepassing op de werkzaamheden van de Commissie die plaatsvinden vanaf de datum van inwerkingtreding, ook wanneer het klachten betreft die voor deze datum zijn ingediend. Wanneer toepassing van dit artikellid zou leiden tot een onevenredige benadeling van een belanghebbende die nog voor de datum van inwerkingtreding zijn beroepschrift heeft ingediend, dan is de Commissie c.q. de voorzitter van de Commissie bevoegd om het reglement dat tot de datum van invoering werking had, toe te passen.

### 11.4 Citeertitel

Dit reglement kan worden aangehaald als "reglement klachtencommissie".

Vastgesteld d.d. 26 juni 2019 te 's-Hertogenbosch,

R. van Meersbergen,  
Bestuurder WoonService Regionaal