

# Jaarverslag 2019

---

's-Hertogenbosch,  
maart 2020

KlachtenCommissie WoonService

---

Antwoordnummer 10006  
5200 VB 's-HERTOGENBOSCH  
[KlachtenCommissie@WoonServiceRegionaal.nl](mailto:KlachtenCommissie@WoonServiceRegionaal.nl)

# Inhoudsopgave

1. Ten geleide	3
2. De KlachtenCommissie WoonService	5
2.1 Doel van de Commissie	5
2.2 Taak van de Commissie	5
2.3 Bestuurlijke inbedding	5
2.4 Werkingsgebied van de Commissie	5
2.5 Samenstelling van de Commissie	6
2.6 Rooster van aftreden	6
2.7 Secretariaat en ondersteuning	7
2.8 Relevante interne ontwikkelingen	7
3. Werkwijze en behandeling van klachten	9
4. Het verslagjaar in cijfers en feiten	11
4.1 Algemeen	11
4.2 Behandelde klachten tegen WoonService Regionaal Coöperatief U.A.	13
4.3 De cijfers	14
5. Uitgebrachte adviezen	16
6. Aanbevelingen	17
7. Bijlagen:	19
7.1 Reglement KlachtenCommissie WoonService Regionaal Coöperatief U.A. (vastgesteld 26 juni 2019);	

### 1. Ten geleide

Vanaf 2016 is er een KlachtenCommissie WoonService voor woningzoekenden, die door een beslissing of handeling van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. rechtstreeks in hun belang zijn getroffen en die bij deze Commissie daarover hun beklag kunnen doen. Het gaat daarbij voornamelijk om woningzoekenden die tegen hun wil als zodanig door WoonService Regionaal Coöperatief U.A. zijn uitgeschreven.

In het verslagjaar 2019 is het aantal klachten dat de Commissie ontving vrijwel gelijk aan het aantal klachten dat in 2018 werd ontvangen. Er is daarmee sprake van een stabilisering.

Het is nog onduidelijk of de Commissie voor het verslagjaar 2020 met een daling, stabilisering of stijging van het aantal klachten rekening moet houden, gelet op een tweetal ontwikkelingen.

Als gevolg van de regionale ontwikkelingen in de volkshuisvesting sluiten steeds meer corporaties zich aan bij de systematiek en registratie van woningzoekenden van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. In het verleden is dit steeds aanleiding geweest voor een (verdere) stijging van het aantal klachten dat de Commissie ontving. In het verslagjaar 2019 heeft die trend zich doorgezet in die zin dat er relatief veel klachten zijn ontvangen van woningzoekenden uit de gemeente Oss.

Voorts heeft de Algemene Ledenvergadering van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. op 11 december 2019 heeft besloten tot een versoepeling van het beleid ten aanzien van het herstel van de inschrijving van woningzoekenden van wie de inschrijving tegen hun wil is beëindigd.

Op grond van deze maatregel, die enkele weken voorafgaand aan het formele besluit reeds door WoonService werd toegepast, is een daling van zowel het aantal ontvangen klachten waarneembaar als van het aantal klachten dat ontvankelijk wordt verklaard.

Bij de jaarplanning 2020 van de zittingsdagen heeft de Commissie gerekend met de ervaringsgegevens van 2018 en 2019.

Voor het jaar 2020 zijn in totaal 16 zittingsdagen gepland. De Commissie gaat ervan uit dat met deze planning alle klachten tijdig behandeld en afgedaan kunnen worden, zoals ook in 2019 is gebeurd.

De KlachtenCommissie WoonService is daarmee voorbereid op elk denkbaar scenario ten aanzien van het aantal te ontvangen klachten. Het feit dat de leden van de KlachtenCommissie WoonService een personele unie vormen met de leden van de BeroepsCommissie Urgentie van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. is daarbij in de praktische planning en organisatie van de hoorzittingen een niet te onderschatten voordeel.

Op 31 december 2019 liepen de zittingstermijnen af van één lid en van het plaatsvervangend lid van de KlachtenCommissie WoonService.

In dat kader heeft de KlachtenCommissie WoonService de onderlinge samenwerking tussen de leden in de afgelopen periode geëvalueerd en heeft de bestuurder van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. op grond van de positieve uitkomst van die evaluatie geadviseerd om beide leden voor een nieuwe periode van 3 jaar te benoemen. Betrokkenen hebben zich daartoe desgevraagd bereid verklaard.

Het voorliggende verslag over 2019 bevat een overzicht van de taak en werkzaamheden van de Commissie en de aard, de cijfers en de feiten inzake de ontvangen klachten. Tenslotte doet de Commissie enkele aanbevelingen.

De Commissie heeft in het verslagjaar twee keer mondeling met de bestuurder van WoonService overlegd en is twee keer schriftelijk door hem geïnformeerd. De Commissie heeft bij de bestuurder opnieuw aandacht gevraagd voor de eisen die de privacywetgeving (AVG) per mei 2018 stelt aan het waarborgen van persoonlijke gegevens van cliënten bij de corporaties en bij klachtprocedures. Geconstateerd is dat WoonService Regionaal Coöperatief U.A. nog niet op alle onderdelen voldoet aan de eisen van de AVG.

In algemene zin heeft de Commissie er verder bij de bestuurder van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. op aangedrongen dat informatie over relevante ontwikkelingen tijdig met haar wordt gedeeld, zodat zij in haar reguliere werkzaamheden tijdens hoorzittingen niet voor verrassingen wordt gesteld.

De Commissie vertrouwt er ten slotte op dat de bestuurder van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. haar verslag aan iedere geïnteresseerde in het werk van de Commissie ter beschikking zal stellen.

Mr. J. Klok  
voorzitter

## 2. De KlachtenCommissie WoonService

### 2.1 Doel van de Commissie

In artikel 2 van het Reglement KlachtenCommissie WoonService, dat laatstelijk op 26 juni 2019 door de bestuurder van WoonService regionaal Coöperatief U.A. is vastgesteld, is het doel van de KlachtenCommissie WoonService als volgt omschreven:

*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.*

### 2.2 Taak van de Commissie

Volgens artikel 3.3 van voornoemd reglement heeft de Commissie de taak om klachten te beoordelen en er een bindend besluit over te nemen. De Commissie is onafhankelijk van WoonService en de daarin participerende corporaties.

De Commissie heeft dus geen inzicht in dossiers of gegevens van WoonService of van de woningcorporaties. Ten behoeve van haar taakuitoefening is de Commissie daarom afhankelijk van informatie die belanghebbende zelf respectievelijk verweerder aanlevert.

De Commissie organiseert voor iedere ontvankelijke klacht een hoorzitting waarin de belanghebbende de gelegenheid krijgt zijn zaak te bepleiten en waarin partijen een toelichting op de schriftelijke stukken kunnen geven.

### 2.3 Bestuurlijke inbedding

De KlachtenCommissie WoonService verricht haar werkzaamheden in opdracht van de bestuurder van WoonService Regionaal Coöperatief U.A.

### 2.4 Werkingsgebied van de Commissie

De Commissie behandelt klachten tegen beslissingen of handelingen van WoonService Regionaal Coöperatief U.A.

Van deze coöperatie maken (in alfabetische volgorde) de volgende woningcorporaties deel uit:

- BrabantWonen 's-Hertogenbosch en Oss;
- JOOST (in 2019 ontstaan uit een fusie van Kleine Meierij uit Rosmalen en St. Joseph uit Boxtel);
- Mooiland;
- Woonveste;
- Woonzorg Nederland;
- Zayaz.

Volgens de website van WoonService zijn de betrokken woonkernen (in alfabetische volgorde):

- Berghem;
- Berlicum;
- Boekel;
- Boxtel;
- Den Dungen;
- Drunen;
- Elshout;
- Empel;
- Engelen;
- Esch;
- Geffen;
- Gemonde;
- Grave;
- Haaren;
- Haarsteeg
- Hedikhuizen;
- Heesch;
- Heeswijk-Dinther;
- Helvoirt;
- Herpen;
- Herpt;
- Heusden;
- Lennisheuvel;
- Liempde;
- Loosbroek;
- Middelrode;
- Nieuwkuijk;
- Nistelrode;
- Nuland;
- Oss;
- Oudheusden;
- Ravenstein;
- Rosmalen;
- Schijndel;
- 's-Hertogenbosch;
- Sint-Michielsgestel;
- Venhorst;
- Vinkel;
- Vlijmen;
- Vorstenbosch.

### *2.5 Samenstelling van de Commissie*

Aan het begin van het verslagjaar bestond de Commissie uit een voorzitter en twee leden en één plaatsvervangend lid.

Er hebben zich in het verslagjaar in de samenstelling van de KlachtenCommissie WoonService geen wijzigingen voorgedaan.

Wel liep op 31 december 2019 de zittingstermijn af van één lid en van het plaatsvervangend lid van de Commissie. In dat kader heeft de KlachtenCommissie WoonService de onderlinge samenwerking tussen de leden in de afgelopen periode geëvalueerd en heeft zij de bestuurder van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. op grond van de positieve uitkomst van die evaluatie geadviseerd om beiden voor een nieuwe periode van 3 jaar te benoemen. Beide betrokkenen hebben zich daartoe bereid verklaard.

### *2.6 Rooster van aftreden*

De leden van de Commissie worden voor een periode van 3 jaar benoemd, conform artikel 3.5 van het reglement. Conform artikel 3.6 is er een rooster van aftreden vastgesteld.

Het geactualiseerde rooster van aftreden treft u aan in de bijlagen.

### 2.7 Secretariaat en ondersteuning

Het secretariaat is in dit verslagjaar gevoerd door een extern en onafhankelijk secretaris in de persoon van drs. R. Kuhn.

Enige praktische secretariële ondersteuning in de vorm van de aangetekende verzending van de vergaderstukken aan de leden van de KlachtenCommissie heeft in het verslagjaar plaatsgevonden door WoonService.

### 2.8 Regionale ontwikkelingen

In het jaar 2018 heeft bij BrabantWonen Oss een omzetting plaatsgevonden voor de berekening van het aantal jaren dat woningzoekenden hebben opgebouwd.

Het tot dan toe gehanteerde woonjarenbeginsel is omgezet in het aantal ingeschreven jaren van de woningzoekenden bij de wooncorporatie en is daarmee gelijk getrokken met het bestaande beginsel van inschrijfjaren bij WoonService.

De KlachtenCommissie WoonService heeft als gevolg van deze transformatie in het verslagjaar de nodige klachten - veelal van administratieve/registratieve aard - kunnen afwikkelen.

De Woningmarktregio Noordoost Brabant betreft de gemeenten Bernheze, Boekel, Boxmeer, Boxtel, Cuijk, Grave, Haaren, Heusden, Landerd, Meierijstad, Mill en Sint Hubert, Oss, 's-Hertogenbosch, Bernheze, Boekel, Boxmeer, Boxtel, Cuijk, Grave, Haaren, Heusden, Landerd, Meierijstad, Mill en Sint Hubert, Oss, Sint Anthonis, Sint-Michielsgestel, Uden en Vught en de daarin werkzame corporaties.

De initiatiefnemers van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. hebben eerder besloten bereid te zijn de faciliteiten van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. aan de corporaties in deze woningmarktregio ter beschikking te stellen. Zo zijn Woonveste, Sint Joseph (inmiddels JOOST) en BrabantWonen Oss inmiddels toegetreden.

Soms continueren deze nieuw toegetreden corporaties hun bestaande klachtenprocedure, soms maken zij gebruik van de KlachtenCommissie WoonService. Daarmee kan het aanbod van klachten voor de Klachten Commissie WoonService toenemen.

De Algemene Ledenvergadering van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. heeft op 11 december 2019 besloten tot een versoepeling van het beleid ten aanzien van het herstel van de inschrijving van woningzoekenden van wie de inschrijving tegen hun wil is beëindigd. Op grond van deze maatregel, die enkele weken voorafgaand aan het formele besluit reeds door WoonService werd toegepast, is een daling van het aantal ontvangen klachten waarneembaar en van het aantal klachten dat ontvankelijk werd verklaard.

Voor de Klachtencommissie WoonService is het moeilijk de kwantitatieve gevolgen van dit besluit voor de instroom in te schatten.

Wel zal, dankzij het feit dat de leden van de KlachtenCommissie WoonService een personele unie vormen met de leden van de BeroepsCommissie Urgentie van WoonService Regionaal Coöperatief U.A., de frequentie van de hoorzittingen van de KlachtenCommissie WoonService zodanig zijn dat klachten binnen de vastgelegde termijnen worden afgehandeld.



### 3. Werkwijze en behandeling van klachten

De meeste klachten ontvangt de Commissie per e-mail en rechtstreeks van klager zelf. Daarnaast blijft het mogelijk om een klacht per post te verzenden aan WoonService.

Deze laatste klachten worden door de medewerkers van WoonService gedigitaliseerd en per e-mail doorgestuurd aan de secretaris van de Commissie.

Voor de digitaal niet vaardige woningzoekenden, waaronder veel ouderen, is het noodzakelijk dat deze mogelijkheid ook in de toekomst blijft bestaan.

Na ontvangst door de secretaris worden onderstaande stappen gevolgd:

- indien de klacht rechtstreeks per e-mail wordt ontvangen, wordt er automatisch na de ontvangst een digitale ontvangstbevestiging aan belanghebbende verzonden.  
Indien de klacht per post is ingestuurd en deze pas na tussenkomst van WoonService door de Commissie wordt ontvangen, wordt er handmatig een ontvangstbevestiging verzonden (zo mogelijk per e-mail, anders per post);
- de secretaris formuleert aan de voorzitter een advies inzake de ontvankelijkheid van de klacht, op basis van de eisen die daaraan in artikel 7 van het reglement, zoals laatstelijk vastgesteld in juni 2019, worden gesteld.  
De voorzitter neemt hierover een besluit, waarna de secretaris belanghebbende hierover binnen twee weken na de ontvangst van de klacht informeert.  
Indien de klacht nog niet ontvankelijk is, omdat het niet aan alle (vorm)eisen voldoet, wordt belanghebbende de mogelijkheid geboden de klacht te verbeteren en opnieuw in te dienen;
- indien de klacht ontvankelijk is verklaard, wordt WoonService gevraagd een verweerschrift in te dienen.  
Indien de klacht per post is ingediend wordt belanghebbende verzocht WoonService schriftelijk toestemming te verlenen om in het verweerschrift informatie uit de registratie en/of het dossier van klager op te nemen en het dossier zo nodig aan de Commissie te overhandigen.  
Verder wordt klager gevraagd de Commissie te informeren over alle feiten en omstandigheden die voor de behandeling van de klacht van belang kunnen zijn. Het verweerschrift en de ontvangen aanvullende informatie worden aan de wederpartij ter beschikking gesteld;
- belanghebbende en verweerder worden uitgenodigd voor de hoorzitting. In deze hoorzitting – die 20 tot 25 minuten duurt - krijgt klager de gelegenheid zijn zaak te bepleiten en kan verweerder een nadere toelichting geven op het gewraakte besluit. Belanghebbende kan zich door derden laten bijstaan of vertegenwoordigen;
- aansluitend aan de zitting gaat de Commissie over tot beraadslaging en besluitvorming.

- het besluit wordt gemotiveerd en tezamen met het verslag van de hoorzitting zo mogelijk binnen drie weken aan belanghebbende en verweerder verzonden.

De uitspraken van de KlachtenCommissie WoonService zijn bindend; er staat tegen een uitspraak geen rechtsmiddel meer open.

Uit efficiencyoverwegingen vindt communicatie vanuit de KlachtenCommissie WoonService zo mogelijk (uitsluitend) per e-mail plaats.

Dit is een betrouwbare en snelle wijze van communiceren.

## 4. Het verslagjaar in cijfers en feiten

### 4.1 Algemeen

De KlachtenCommissie WoonService heeft in het verslagjaar 2019 (80) vrijwel evenveel klachten ontvangen als in 2018 (83). De stijging die in de afgelopen jaren zichtbaar was lijkt daarmee tot staan gebracht.

Van de 80 ontvangen klachten werden er 45 ontvankelijk verklaard en 35 niet-ontvankelijk.

De redenen om een klacht niet-ontvankelijk te verklaren waren voor een deel procedureel van aard: sommige klachten werden te laat - dat wil zeggen: ruim na het verstrijken van de indieningstermijn van zes weken - ingediend en konden daarom niet ontvankelijk worden verklaard. Sommige andere klachten voldeden niet aan de (kwaliteits-)eisen die daaraan in het reglement van de KlachtenCommissie WoonService worden gesteld. Klagers worden in dergelijke gevallen in de gelegenheid gesteld om een verbeterde klacht in te sturen, maar reageren daar niet altijd op.

Naast procedurele en kwalitatieve gronden om een klacht niet-ontvankelijk te verklaren waren er in het verslagjaar ook verschillende "inhoudelijke" gronden waarop verschillende klachten niet-ontvankelijk werden verklaard:

- met de bestuurder van WoonService is afgesproken dat klachten die woningzoekenden uit de gemeente Oss indienden tegen de berekening van de omzetting van hun woonduur naar inschrijftijd, niet door de KlachtenCommissie WoonService worden behandeld. Deze klachten zijn doorgestuurd naar BrabantWonen in Oss;
- verschillende ingeschrevenen (al of niet actief woningzoekend) dienden klachten in waarvan de behandeling niet tot de bevoegdheid behoort van de KlachtenCommissie WoonService. Daarbij ging het bijvoorbeeld over de gevolgen van een uitgevoerde renovatie of reparatie of de responstijd op een reparatieverzoek van een verhuurder. Betrokkenen is geadviseerd zich met dergelijke klachten te wenden tot hun verhuurder;
- twee klachten betroffen de onmogelijkheid om te reageren op (studenten-) woningen. Bij navraag bij WoonService bleek het te gaan om een technische storing op de website die inmiddels was opgelost.

Opmerkelijk is dat het in een relatief groot aantal ontvankelijk verklaarde klachten niet tot behandeling van de klacht in een hoorzitting is gekomen en er derhalve ook geen uitspraak is gedaan. Dit is in het verslagjaar 2019 het geval bij 10 klachten (22% van het aantal ontvankelijk verklaarde klachten). Dit is ruim een verdubbeling ten opzichte van het aantal en percentage in 2018 (4 klachten, ofwel 10%).

In enkele van de ontvankelijk verklaarde klachten is het niet tot een hoorzitting gekomen omdat klager niet reageerde op correspondentie van de Commissie.

In een substantieel aantal andere gevallen kwam het bij een ontvankelijk verklaarde klacht niet tot een hoorzitting omdat WoonService op grond van de klacht vaststelde dat klager in aanmerking kwam voor herstel van de inschrijving en dit eigenstandig effectueerde, zonder de hoorzitting en uitspraak van de KlachtenCommissie WoonService af te wachten.

In het laatste kwartaal van 2019 werden op deze wijze op enig moment ook inschrijvingen hersteld, vooruitlopend op de vaststelling van het nieuwe, versoepelde beleid dienaangaande door de Algemene Ledenvergadering van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. en nog voordat de KlachtenCommissie WoonService over dit nieuwe beleid was geïnformeerd.

De KlachtenCommissie WoonService ziet het als haar primaire taak om het recht en belang van de woningzoekenden te dienen en heeft in dat perspectief waardering voor het feit dat er nu (zonder terugwerkende kracht) ruimhartiger wordt omgegaan met het herstel van inschrijvingen van woningzoekenden.

De Commissie is evenwel van mening dat zij hier vooraf over geïnformeerd had moeten worden.

Voorts heeft de Commissie aandacht gevraagd voor de rechtsongelijkheid die als gevolg van de beleidswijziging is ontstaan, nu er ten aanzien van eenzelfde klacht tot voor kort een andere (afwijzende) beslissing genomen diende te worden met betrekking tot de ontvankelijkheid en/of de gegrondheid van de klacht.

Tot slot heeft er in één situatie over een ontvankelijk verklaarde klacht wel een hoorzitting plaatsgevonden maar is er geen uitspraak gedaan. Klager liet zich in deze zaak vertegenwoordigen door een familielid, maar dit familielid kon geen ondertekende schriftelijke machtiging overleggen. Pogingen om ter zitting telefonisch contact met klager te krijgen om de machtiging telefonisch bevestigd te krijgen liepen op niets uit en de afspraak dat de Commissie nog dezelfde dag een schriftelijke machtiging per e-mail toegestuurd zou krijgen werd niet nagekomen.

De Commissie heeft deze klacht daarom met terugwerkende kracht niet-ontvankelijk verklaard.

Uiteindelijk heeft de Commissie over 35 ontvankelijke klachten een hoorzitting gehouden en in 34 van die zaken een uitspraak gedaan.

De Commissie is in 2019 in totaal 17 maal bijeen geweest; per zittingsdag werden er gemiddeld twee klachten behandeld.

De KlachtenCommissie was bij alle zittingen voltallig.

Op één zittingsdag was de voorzitter op het laatste moment genoodzaakt zich als gevolg van ziekte af te melden. Omdat het plaatsvervangend lid (die tevens plaatsvervangend voorzitter is) die dag eveneens verhinderd was, heeft de secretaris op deze dag deelgenomen aan de hoorzittingen en aan de beraadslaging en besluitvorming.

Het voorzitterschap is op die zittingsdag waargenomen door één van de leden.

#### 4.2 *Behandelde klachten tegen WoonService Regionaal Coöperatief U.A.*

In het verslagjaar heeft de KlachtenCommissie WoonService in totaal 80 klachten ontvangen; dat is vrijwel gelijk aan het aantal klachten dat de Commissie ontving in 2018 (83).

Van de 80 ontvangen klachten werden er 45 ontvankelijk verklaard; dat zijn er vijf meer dan in 2018 (40). Ook procentueel lag het aantal ontvankelijk verklaarde klachten in 2019 (56%) wat hoger dan in 2018 (48%).

In totaal heeft de Commissie over 35 klachten een hoorzitting gehouden en over 34 klachten een uitspraak gedaan: 25 klachten zijn gegrond verklaard en 9 ongegrond.

WoonService heeft in alle gevallen een verweerschrift ingediend en was bij alle hoorzittingen aanwezig. Op 32 van de 35 hoorzittingen was de klager aanwezig of vertegenwoordigd; in één zitting bleek die vertegenwoordiging niet rechtmatig en kon er daardoor geen uitspraak worden gedaan.

Het percentage gegrond verklaarde klachten is gestegen van 46% in 2018 tot 75% in 2019.

Deze stijging in het percentage gegrond verklaarde klachten wordt veroorzaakt door het feit dat veel klachten direct en aantoonbaar te herleiden waren tot de fasegewijze aansluiting van BrabantWonen Oss bij WoonService. BrabantWonen Oss heeft erkend dat in dit proces zowel menselijke als technische fouten zijn gemaakt en dat de communicatie met ingeschrevenen niet optimaal is geweest.

Dit geldt in eerste instantie voor de eerste fase waarin de woningzoekendenregistratie van BrabantWonen in Oss op basis van woonduur werd omgezet naar registratie bij WoonService Oss op basis van inschrijftijd. In tweede instantie geldt dat eveneens voor de tweede fase waarin de overdracht plaatsvond van de woningzoekendenregistratie van WoonService Oss aan WoonService Regionaal.

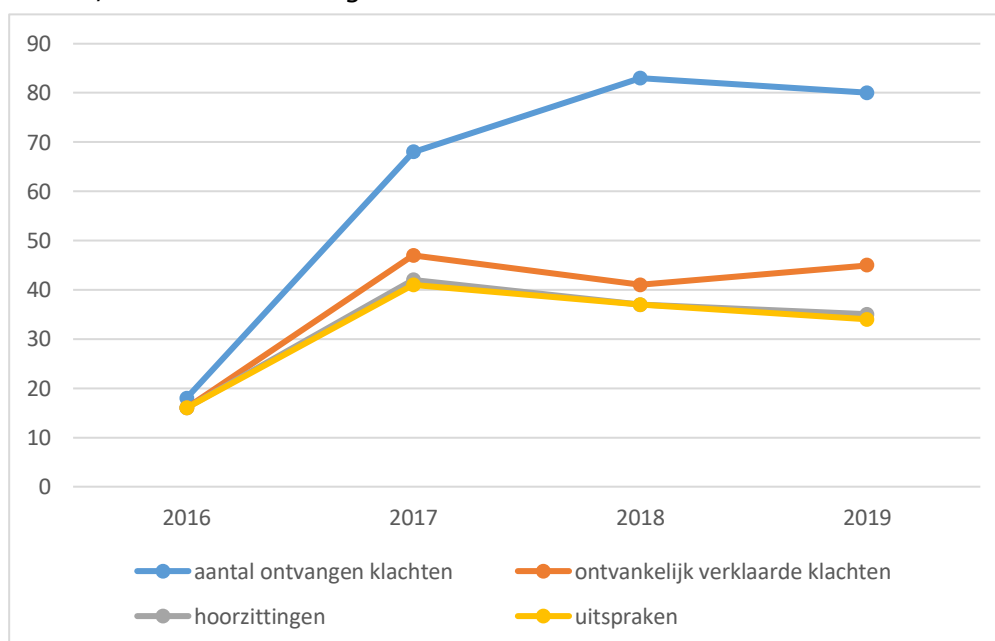
Op grond daarvan heeft de KlachtenCommissie WoonService veel van deze klachten gegrond verklaard.

### 4.3 De cijfers

Vergelijkende cijfers over de jaren 2016 tot en met 2019 met betrekking tot het aantal ontvangen klachten

	Aantal ontvangen klachten	Ontvankelijk verklaarde klachten	Hoorzittingen	uitspraken
2016	18	16	16	16
2017	68	47	42	41
2018	83	41	37	37
2019	80	45	35	34

Grafisch ziet het verloop van de cijfers uit bovenstaande tabel over de jaren 2016 t/m 2019 er als volgt uit:



De tendensen die uit bovenstaande cijfers en grafiek valt te destilleren lijken tegenstrijdig. Zo werden er ten opzichte van bijvoorbeeld 2018 minder klachten ontvangen maar werden er meer klachten ontvankelijk verklaard; tegelijk vonden er minder hoorzittingen plaats en werden er minder uitspraken gedaan.

Het verloop van de ontvangst van de klachten door het jaar heen is wisselend en onvoorspelbaar en hangt waarschijnlijk samen met het moment waarop WoonService communicatie verzendt over de inschrijving.

Vergelijkende cijfers over de jaren 2016 tot en met 2019 met betrekking tot het aantal uitspraken

	Aantal uitspraken	Waarvan gegrond	Waarvan ongegrond
2016	16	4 (25%)	12 (75%)
2017	41	26 (63,5%)	15 (36,5%)
2018	37	17 (46%)	20 (54%)
2019	34	25 (75%)	9 (25%)

Vergelijkende cijfers over de jaren 2016 tot en met 2019 met betrekking tot de aanwezigheid van klager en de uitspraak

		Klager aanwezig op hoorzitting	
		ja	Nee
2016	Gegrond	3	1
	Ongegrond	1	11
2017	Gegrond	25	1
	Ongegrond	6	9
2018	Gegrond	16	1
	Ongegrond	13	7
2019	Gegrond	23	2
	Ongegrond	8	1

## 5. Uitgebrachte adviezen

In het verslag jaar heeft de KlachtenCommissie WoonService gevraagd en ongevraagd enkele adviezen uitgebracht aan het Bestuur van WoonService Regionaal Coöperatief U.A.

In aansluiting op de adviezen die in voorgaande jaren zijn verstrekt, is er ook in 2019 advies uitgebracht over de voortzetting van de personele unie die de leden van de KlachtenCommissie WoonService vormen met de leden van de BeroepsCommissie Urgentie.

De KlachtenCommissie WoonService is verheugd over het feit dat dit advies is overgenomen en dat de personele unie voor een periode van drie jaar is voortgezet.

Naar de mening van de KlachtenCommissie WoonService komt dit de continuïteit en kwaliteit van het werk van beide Commissies ten goede, omdat zo gebruik wordt gemaakt van de bestaande ervaring en expertise van de leden. Bovendien is zodoende de tijdige afhandeling van klachten verzekerd.

Naast het uitbrengen van adviezen heeft de Commissie de contacten onderhouden met partijen die relevant zijn voor de samenwerking met de Commissie, waaronder de bestuurder van WoonService.

Door de bestuurder is de Commissie op hoofdlijnen geïnformeerd over relevante ontwikkelingen, waaronder de integratie van de woningzoekendenregistratie van WoonService Oss en die van WoonService Regionaal. Ook is de Commissie geïnformeerd over de gerealiseerde en mogelijk te verwachten aansluiting van enkele woningcorporaties bij WoonService Regionaal Coöperatief U.A.



## 6. Aanbevelingen

Op grond van de ervaringen in het verslagjaar doet de Commissie de volgende aanbevelingen:

- in lijn met voorgaande jaren is ook in het jaar 2019 gebleken dat een aanzienlijk aantal met name oudere woningzoekenden niet of onvoldoende digitaal vaardig is om hun inschrijving bij WoonService volledig digitaal te kunnen beheren. In aanvulling daarop constateert de Commissie dat het voor deze groep woningzoekenden niet altijd duidelijk is dat zij met hun vragen terecht kunnen bij de woningcorporaties en/of het Wijkplein/KOO. Het verdient naar de mening van de Commissie aanbeveling om deze groep woningzoekenden actiever en op gelijke wijze te informeren;
- over de aansluiting van de voorheen separaat gevoerde registratie van woningzoekenden van BrabantWonen Oss bij WoonService Regionaal heeft de Commissie een aanzienlijk aantal klachten ontvangen. De Commissie heeft geconstateerd dat betrokken partijen zich weliswaar naar vermogen hebben ingespannen om ingeschrevenen te informeren over de gevolgen van de wijzigingen, maar dat dit niet adequaat en afdoende is gebleken. De KlachtenCommissie WoonService beveelt betrokken partijen aan om aanvullende communicatie te verspreiden in Oss;
- ook in 2019 is gebleken dat nog veel woningzoekenden op basis van het verleden ervan uitgaan dat hun inschrijving automatisch wordt verlengd en (indien en voor zover nodig) al dan niet via incasso of automatische overschrijving wordt betaald. Hoewel de Commissie woningzoekenden er in voorkomende gevallen telkens wel op wijst dat zij hierin een eigen verantwoordelijkheid hebben, acht de Commissie het opportuun om de grote groep woningzoekenden die sinds de systeemwijziging is uitgeschreven daar in 2020 nogmaals over te informeren;
- de Algemene Ledenvergadering van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. heeft op 11 december 2019 besloten tot verruiming van de criteria op grond waarvan woningzoekenden van wie de inschrijving onbedoeld is beëindigd kan worden hersteld. De KlachtenCommissie WoonService staat daar in beginsel positief tegenover. De Commissie vraagt echter aandacht voor de rechtsongelijkheid die op grond van dit besluit is ontstaan, nu er ten aanzien van eenzelfde klacht een andere beslissing genomen diende te worden met betrekking tot de ontvankelijkheid en/of de gegrondheid van de klacht in vergelijking met de behandelwijze voor 11 december 2019.

Ook merkt de Commissie op dat zij van mening is dat zij vooraf over het besluit geïnformeerd had moeten worden en dat het onjuist is dat WoonService voorafgaand aan de inwerkingtreding van het besluit al conform handelde.

- de positie van WoonService en de verhouding van WoonService tot de corporaties is voor veel woningzoekenden nog steeds onduidelijk. Bij vrij veel woningzoekenden die zich met een klacht tot de Commissie wenden, ontbreekt het inzicht dat WoonService en de corporaties gescheiden administraties en registraties voeren en dat privacy rechtelijke aspecten de uitwisseling van gegevens niet toestaan.

Het verdient naar de mening van de Commissie aanbeveling om daar actief verbetering in aan te brengen, bijvoorbeeld door woningzoekenden bij inschrijving bij WoonService en huurders bij ondertekening van het huurcontract toestemming te vragen de belangrijkste contactgegevens tussen de betreffende corporatie en WoonService uit te wisselen. Voor eventuele technische problemen zou dan een praktische oplossing gezocht moeten worden.

Een verdere verbreding van de activiteiten van WoonService naar de regio maakt een dergelijke operatie des te meer gewenst;

- de KlachtenCommissie WoonService stelt vast dat WoonService in de loop van het verslagjaar kennelijk het reglement van de KlachtenCommissie WoonService heeft gewijzigd of ten minste opnieuw heeft vastgesteld. De Commissie betreurt dat zij niet over deze wijziging is geïnformeerd laat staan er inhoudelijk bij is betrokken dan wel is geraadpleegd;
- de Commissie functioneert onafhankelijk van WoonService, de daarin participerende corporaties en de gemeenten waarin woningen worden toegewezen. Voor de beoordeling en behandeling van een klacht is de Commissie dan ook volledig aangewezen op informatie die belanghebbende en verweerder aanleveren. De Commissie slaagt er bij belanghebbenden nog onvoldoende in om hen te overtuigen van het nut en de noodzaak om zelf aanvullende informatie aan te leveren over relevante feiten en omstandigheden ten behoeve van de behandeling van de klacht. De Commissie zoekt naar mogelijkheden om dat te verbeteren.

## 7. Bijlagen:

Aan dit jaarverslag zijn ter informatie de volgende bijlagen toegevoegd:

7.1 Reglement KlachtenCommissie WoonService Regionaal Coöperatief U.A., d.d. 26 juni 2019;

# Bijlage 1,

KlachtenCommissie WoonService,  
Jaarverslag 2019



## 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