

Jaarverslag 2022

van de KlachtenCommissie WoonService van
WoonService Regionaal Coöperatief U.A.

's-Hertogenbosch,
maart 2023

KlachtenCommissie WoonService

Antwoordnummer 10006
5200 VB 's-HERTOGENBOSCH
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	7
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. en de corporaties BrabantWonen Oss, JOOST en Woonveste	12
4.3 De cijfers	13
5. Adviezen en aanbevelingen	16
6. Bijlagen:	18
6.1 Reglement KlachtenCommissie WoonService Regionaal Coöperatief U.A. (vastgesteld 19 april 2021);	
6.2 Algemene Voorwaarden WoonService Regionaal, d.d. 1 oktober 2020;	
6.3 Samenstelling KlachtenCommissie WoonService in 2021	
6.4 Rooster van aftreden 2022 leden KlachtenCommissie WoonService.	

1. Ten geleide

Vanaf 2016 is er een KlachtenCommissie WoonService Regionaal 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. In vrijwel alle gevallen gaat het daarbij om woningzoekenden die tegen hun wil als zodanig door WoonService Regionaal Coöperatief U.A. zijn uitgeschreven.

Ook kunnen woningzoekenden bij de Commissie een klacht indienen over een besluit of een handeling van een corporatie indien en voor zover deze betrekking heeft op de registratie als woningzoekende.

Klachten richten zich in die gevallen gewoonlijk op de berekening van de inschrijfduur of op de communicatie over de overdracht van de inschrijving.

Het verslagjaar 2022 begon met de benoeming van twee nieuwe leden van de Commissie, naast twee leden die aanbleven, waaronder de waarnemend voorzitter. Daarmee is enerzijds voldaan aan de eisen die aan de maximale zittingsduur van de Commissie worden gesteld en is anderzijds de continuïteit van het werk van de Commissie gewaarborgd.

De hoeveelheid werk van de Commissie is overigens substantieel afgenomen na de ingrijpende aanpassing van het Reglement van de KlachtenCommissie WoonService Regionaal in 2021. In het afgelopen verslagjaar werden 12 klachten ontvangen, waarvan er acht niet-ontvankelijk werden verklaard en er dus slechts vier in behandeling werden genomen.

Hoewel een afname van het aantal klachten in beginsel positief zou kunnen worden geïdentificeerd als een toename van de tevredenheid van woningzoekenden maakt de Commissie zich daar zorgen over. Weliswaar is de beleidsruimte van (de medewerkers van) WoonService Regionaal om inschrijvingen van woningzoekenden binnen een termijn van twee jaar te herstellen vergroot, maar onduidelijk is in hoeverre woningzoekenden daarvan gebruik maken en of dat beginsel adequaat wordt toegepast. Los daarvan heeft de wijziging van het Reglement naar de mening van de Commissie tot een sterke inperking van het klachtrecht van woningzoekenden geleid, doordat de Commissie nu geen bindend besluit meer neemt maar "slechts" een (zwaarwegend) advies geeft aan WoonService Regionaal en/of een corporatie die daar vervolgens een besluit over neemt. Omdat deze partij de klacht vrijwel in alle gevallen al eerder heeft behandeld is dat strikt genomen niet onafhankelijk en wordt de schijn van partijdigheid gewekt.

De KlachtenCommissie WoonService Regionaal is in 2022 in totaal drie maal in zitting bijeen geweest; per zittingsdag werd er één klacht behandeld.

De KlachtenCommissie WoonService was bij alle zittingen voltallig.

Naast de zittingen is de Commissie één maal voor een onderlinge nadere kennismaking en twee maal voor een vergadering bijeen geweest. In deze vergaderingen is vooral

gesproken over de mogelijke rol van de Commissie in het kader van het regionaal ontwikkelde Sanctiebeleid.

De personele bezetting van de KlachtenCommissie WoonService Regionaal is in het verslagjaar niet gewijzigd. Aan het einde van het verslagjaar liep de maximale zittingstermijn van twee leden af. Omdat nog niet was voorzien in de werving van nieuwe leden en om de continuïteit in de werkzaamheden en de bezetting te borgen is besloten om de twee leden van wie de zittingstermijn afliep nogmaals te benoemen voor een periode van twee jaar. Om dit mogelijk te maken is het reglement aangepast. Bij de verlenging van de benoeming van deze twee leden heeft de bestuurder van WoonService Regionaal aangegeven dat de optimale inrichting van de klachtenprocedure en -commissie nader wordt onderzocht, mede in relatie tot de verdere regionalisering. Het voortbestaan van de Commissie is daarmee strikt genomen in het geding – de mogelijkheid om bij een landelijke commissie of andere klachtenprocedure aan te sluiten wordt namelijk ook overwogen. De Commissie gaat ervan uit hierover tijdig en adequaat te worden geïnformeerd.

Tot slot wijst de KlachtenCommissie WoonService Regionaal op het feit dat volgens het geactualiseerde rooster van aftreden alle leden van de Commissie ultimo 2025 aftreden. Omdat twee leden dan terstond herbenoembaar zijn hoeft de continuïteit van (het werk van) de Commissie dan niet acuut gevaar te lopen; desondanks acht de Commissie het verstandig hier tijdig en zo mogelijk proactief op te acteren.

Het voorliggende verslag over 2022 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 vertrouwt erop dat de bestuurder van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. haar verslag allen die geïnteresseerd zijn in het werk van de Commissie of daar belang bij hebben ter beschikking zal stellen.

mevrouw P.X.W.M. van Genugten
(wnd.) voorzitter

2. De KlachtenCommissie WoonService

2.1 Doel van de Commissie

De KlachtenCommissie WoonService Regionaal is een Commissie van WoonService Regionaal Coöperatief U.A.

In artikel 3 van het Reglement KlachtenCommissie WoonService (klik [hier](#)), dat laatstelijk in december 2022 door de bestuurder van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. is vastgesteld¹, is het doel van de KlachtenCommissie WoonService Regionaal als volgt omschreven:

De KlachtenCommissie is ingesteld teneinde te beslissen op klachten.

2.2 Taak van de Commissie

Volgens artikel 3.2 van voornoemd reglement heeft de Commissie de taak om te beslissen op klachten van belanghebbenden.

De Commissie is onafhankelijk van WoonService Regionaal en de daarin participerende corporaties. Een direct gevolg daarvan is dat de Commissie geen inzicht heeft in dossiers of gegevens van WoonService Regionaal of van de aangesloten woningcorporaties. Ten behoeve van haar taakuitoefening is de Commissie daarom afhankelijk van informatie die belanghebbende 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 Regionaal verricht haar werkzaamheden in opdracht van de bestuurder van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. en op basis van voornoemd Reglement.

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;
- Mooiland;
- Woonveste;
- Woonzorg Nederland;
- Zayaz.

¹ in het Reglement is in december 2022 door het bestuur van WoonService Regionaal een wijziging aangebracht in het kader van de verlenging van de benoeming van twee leden van de Commissie.

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

- Berghem;
- Berlicum;
- Boxtel;
- Den Dungen;
- Drunen;
- Elshout;
- Empel;
- Engelen;
- Esch;
- Geffen;
- Gemonde;
- Grave;
- Haarsteeg
- Hedikhuizen;
- Heesch;
- Heeswijk-Dinther;
- Helvoirt;
- Herpen;
- Herpt;
- Heusden;
- Lennisheuvel;
- Liempde;
- Loosbroek;
- Maaskantje;
- Megen;
- 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, twee leden en één plaatsvervangend lid. De twee leden zijn aan het beging van het verslagjaar – dus per 1 januari 2022 – tot de Commissie toegetreden.

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

Zoals in het jaarverslag 2021 reeds werd aangekondigd, is de personele unie met de BeroepsCommissie Urgentie van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. per 1 januari 2022 beëindigd.

De twee leden van wie de (maximale) zittingstermijn per 31 januari 2022 afliep zijn herbenoemd voor een periode van twee jaar.

Gedurende het hele jaar is het voorzitterschap bekleed door de waarnemend voorzitter. Het was de bedoeling dat de Commissie in de loop van het jaar - nadat ook de nieuwe leden voldoende ervaring hadden opgedaan met de werkwijze van de Commissie en met de behandeling van klachten – uit haar midden een nieuwe voorzitter zou kiezen. Omdat de Commissie in het verslagjaar vrijwel geen klachten heeft behandeld is zij daar nog niet aan toe gekomen.

2.6 Rooster van aftreden

Conform het in artikel 4.3 van het Reglement gestelde, zijn de nieuwe leden van de KlachtenCommissie WoonService Regionaal benoemd voor een periode van vier jaar. Bij wijze van uitzondering zijn de leden van wie de zittingstermijn is verlengd, met ingang van 1 januari 2023 benoemd voor een (aanvullende) periode van twee jaar.

Conform artikel 4.8 van het thans vigerende reglement is er een rooster van aftreden vastgesteld (zie bijlage 4).

2.7 Secretariaat en ondersteuning

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

2.8 Regionale ontwikkelingen

De afgelopen jaren hebben verschillende corporaties werkzaam binnen de Woningmarktregio Noordoost-Brabant zich aangesloten bij WoonService Regionaal Coöperatief U.A.

Dit bevordert voor woningzoekenden de eenduidigheid en toegankelijkheid van de wijze van aanbod van (sociale) huurwoningen door corporaties in de regio. Vanuit dat perspectief beschouwt de KlachtenCommissie WoonService dit als een positieve ontwikkeling.

In de meeste gevallen wordt niet alleen het adverteren van de vrijkomende (sociale) huurwoningen geharmoniseerd, maar draagt de toetredende partij ook de woningzoekendenregistratie over aan WoonService Regionaal, waarbij deze wordt geïntegreerd in de systematiek van WoonService Regionaal.

De verwachting is dat er zich ook de komende jaren verschillende corporaties aan zullen sluiten bij WoonService Regionaal en dat het werkgebied zich dienovereenkomstig verder zal uitbreiden.

De uniformiteit die daardoor ontstaat is in beginsel positief: woningzoekenden hoeven zich maar op één plaats in te schrijven en hebben dan toegang tot meer woningen in een groter zoekgebied. Het brengt echter voor sommige woningzoekenden ook nadelen met zich mee, bijvoorbeeld wanneer zij zich doelbewust op verschillende plekken als woningzoekende hebben geregistreerd c.q. om bepaalde redenen afzonderlijk in verschillende gemeenten voor een woning in aanmerking willen komen. Zo gaf een woningzoekende aan al geruime tijd ingeschreven te staan als woningzoekende in een bepaalde gemeente om op termijn in die gemeente te kunnen gaan wonen om mantelzorg aan zijn ouders te kunnen verlenen. Om daarna weer terug te kunnen keren naar zijn huidige woonplaats stond hij daar afzonderlijk als woningzoekende geregistreerd (rekening houdend met lange wachttijden). Door de integratie van de verschillende woningzoekendenregistraties in één centraal systeem waarin woningzoekenden slechts één keer opgenomen kunnen zijn, kwam één van deze inschrijvingen te vervallen.

Verder is er in 2022 gewerkt aan de ontwikkeling van een regionaal sanctiebeleid voor huurders en woningzoekenden die ernstige overlast veroorzaken. Deze huurders en woningzoekenden worden voor de duur van drie jaar uitgesloten als (mede-)huurder van de aangesloten woningcorporaties en kunnen gedurende die periode niet reageren op woningen die door WoonService Regionaal worden geadverteerd. Aanvankelijk werd overwogen om de KlachtenCommissie Regionaal klachten te laten behandelen die worden ingediend tegen plaatsing op voornoemde sanctielijst. Uiteindelijk is echter besloten om dergelijke klachten te laten behandelen door de klachtencommissie van de corporatie die de sanctie heeft opgelegd.

Onduidelijk is nog of woningzoekenden die (nog) geen woning huren van één van de aangesloten corporaties ook op de sanctielijst geplaatst kunnen worden en zo ja, bij welke instantie daartegen in dat geval desgewenst een klacht kan worden ingediend.

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.

3. Werkwijze en behandeling van klachten

De meeste klachten ontvangt de Commissie per e-mail en rechtstreeks van klager zelf, veelal via het digitale formulier op de website van WoonService Regionaal Coöperatief U.A. Daarnaast blijft het mogelijk om een klacht per post te verzenden via het postadres van WoonService Regionaal.

Deze laatste klachten worden door de medewerkers van WoonService Regionaal 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 de mogelijkheid per post 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 een medewerker van WoonService Regionaal 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 10 van het reglement 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 niet ontvankelijk is, omdat deze (nog) niet aan alle (vorm)eisen voldoet, wordt belanghebbende de mogelijkheid geboden de klacht waar nodig te verbeteren of aan te vullen en opnieuw in te dienen;
- indien de klacht ontvankelijk is verklaard, wordt WoonService Regionaal of een andere partij die als verweerder dient te worden aangemerkt, verzocht een verweerschrift in te dienen.
Klager wordt voorts 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 maximaal 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. De KlachtenCommissie WoonService stelt partijen zo nodig vragen en partijen krijgen de gelegenheid elkaar of de Commissie vragen te stellen;

- 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.

Op basis van het genomen besluit inzake de gegrondheid van de klacht, brengt de KlachtenCommissie WoonService een advies uit aan beklagde, die slechts gemotiveerd van dit advies kan afwijken.

Tegen het besluit van beklagde staat voor partijen 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 2022 een aanzienlijk lager aantal klachten ontvangen dan in 2021 (12 respectievelijk 38); er is derhalve sprake van een daling met 67%. De dalende trend die in 2021 is ingezet heeft zich sterk voortgezet: in het verslagjaar is er nog maar ca. 15% van het aantal klachten ontvangen dat gemiddeld in de jaren 2018 t/m 2020 werd ontvangen.

In het Ten geleide van dit verslag is al opgemerkt dat - hoewel een afname van het aantal klachten in algemene zin positief valt te duiden als een toename van de tevredenheid van woningzoekenden - de Commissie zich over de sterke daling van het aantal klachten zorgen maakt.

Nader onderzoek naar de oorzaken van de daling van het aantal klachten lijkt de Commissie dan ook aangewezen.

Van de twaalf ontvangen klachten werden er vier ontvankelijk verklaard en acht niet-ontvankelijk.

Het feit dat relatief veel klachten niet-ontvankelijk moesten worden verklaard wordt vooral veroorzaakt door de inwerkingtreding per 19 april 2021 van het nieuwe reglement van de KlachtenCommissie WoonService Regionaal waarin de bevoegdheid van de KlachtenCommissie WoonService Regionaal is ingeperkt en er striktere regels zijn vastgelegd voor het ontvankelijk verklaren van klachten.

Het percentage ontvankelijk verklaarde klachten daalde van 44% in 2021 tot 33% in 2022.

Niet-ontvankelijkverklaring van klachten vond in hoofdlijnen plaats op twee gronden: in de eerste plaats werden klachten niet-ontvankelijk verklaard wanneer deze betrekking hadden op zaken die de KlachtenCommissie WoonService Regionaal inhoudelijk niet bevoegd is te behandelen, zoals achterstallig onderhoud van de woning of overlast van burens. Een tweede belangrijke grond om een klacht niet-ontvankelijk te verklaren betreft het feit dat de klacht betrekking heeft op handelingen of besluiten van (medewerkers van) WoonService Regionaal of de corporatie die langer dan twee jaar geleden hebben plaatsgevonden. Op grond van het nieuwe reglement is de KlachtenCommissie WoonService Regionaal - anders dan voorheen - niet bevoegd dergelijke klachten te behandelen.

Op dat punt is de KlachtenCommissie WoonService Regionaal van mening dat het Reglement haar meer bevoegdheden zou moeten toekennen om dergelijke klachten in behandeling te nemen, aangezien de (juridische)

structuur van corporaties en WoonService Regionaal voor woningzoekenden ondoorzichtig is en het daardoor voorstelbaar is dat zij er pas na lange tijd achter komen dat hun inschrijving niet actueel meer is of zelfs beëindigd is. Het komt naar de mening van de KlachtenCommissie WoonService Regionaal het reflecterend vermogen van betrokken partijen ten goede indien de Commissie dergelijke klachten in behandeling zou kunnen nemen.

De KlachtenCommissie WoonService Regionaal heeft reeds verschillende keren vastgesteld dat WoonService Regionaal en de betrokken corporaties voldoende (en zelfs meer dan dat) hebben gedaan om hun huurders en woningzoekenden adequaat te informeren. Bovendien is de zorg voor een juiste en volledige inschrijving in eerste instantie natuurlijk een verantwoordelijkheid van de woningzoekende zelf.

Desondanks is de KlachtenCommissie WoonService Regionaal van mening dat huurders en woningzoekenden in sommige gevallen gegronde redenen kunnen aangeven waarom zij bepaalde informatie hebben gemist en/of hebben nagelaten een noodzakelijke handeling uit te voeren. De Commissie meent dat zij de mogelijkheid zou moeten hebben om in dergelijke individuele gevallen de klacht te behandelen en een besluit te nemen en een advies te formuleren.

In het verslag jaar is op alle vier ontvankelijk verklaarde klachten een beslissing genomen.

De Commissie is in 2022 in totaal drie maal in zitting bijeen geweest; per zittingsdag werd er steeds één klacht behandeld.

De KlachtenCommissie WoonService was bij alle zittingen voltallig. Over één ontvankelijke klacht heeft geen hoorzitting plaatsgevonden, omdat verweerder reeds in het verweerschrift aangaf aan de vraag van klager te willen en zullen voldoen.

De KlachtenCommissie WoonService hecht grote waarde aan het persoonlijk contact met belanghebbende en meent dat dit slechts in een fysieke hoorzitting op locatie optimaal tot zijn recht komt. Alle hoorzittingen zijn daarom op die wijze georganiseerd.

4.2 *Behandelde klachten tegen WoonService Regionaal Coöperatief U.A. en de corporaties BrabantWonen Oss, JOOST en Woonveste*

De helft van de klachten die de KlachtenCommissie WoonService in het verslagjaar heeft behandeld was gericht tegen Brabant Wonen Oss (2). De andere klachten waren gericht tegen WoonService Regionaal.

Van de vier klachten die in behandeling zijn genomen, heeft de KlachtenCommissie WoonService er twee gegrond verklaard en één ongegrond. Daarnaast werd de aangeklaagde corporatie in één geval geadviseerd opnieuw naar de vraag van klager te kijken.

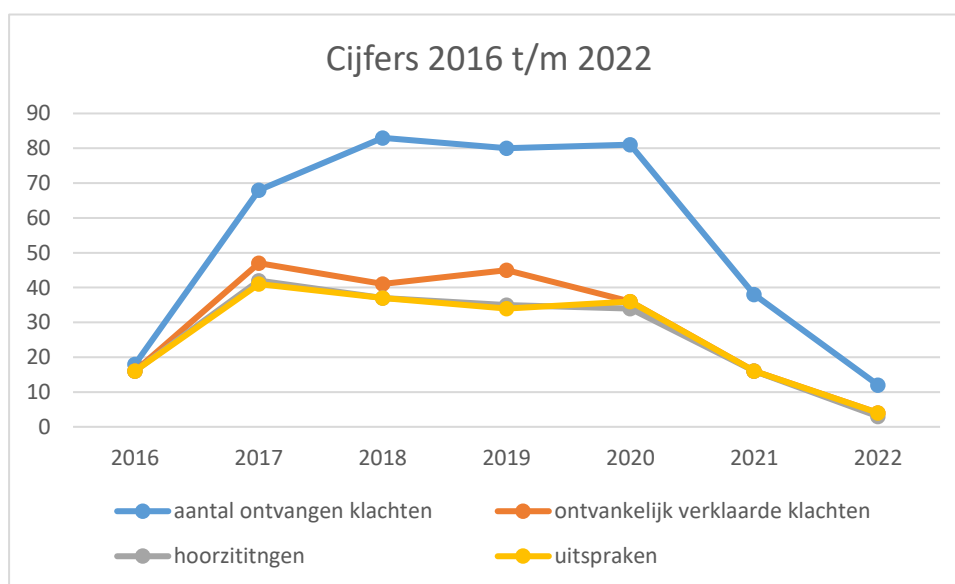
In alle gevallen heeft de organisatie waartegen een klacht werd ingediend een verweerschrift ingediend. Op alle drie de hoorzittingen was de organisatie waartegen de klacht was ingediend bij de hoorzitting aanwezig. Dat geldt ook voor klager.

4.3 De cijfers

Vergelijkende cijfers over de jaren 2016 tot en met 2022 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
2020	81	36	34	36
2021	38	16	16	16
2022	12	4	3	4

Grafisch ziet het verloop van de cijfers uit bovenstaande tabel over de jaren 2016 t/m 2022 er als volgt uit:



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

Vergelijkende cijfers over de jaren 2016 tot en met 2022 met betrekking tot het aantal uitspraken

	Aantal uitspraken	Waarvan geground	Waarvan ongeground
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%)
2020	36	28 (78%)	8 (22%)
2021	16	13 (80%)	3 (20%)
2022	4	2* (50%)	1* (25%)

Zoals reeds opgemerkt en toegelicht in paragraaf 4.2 is er over één klacht een andersoortige uitspraak gedaan. Deze uitspraak is niet in deze tabel verwerkt, waardoor het percentage niet optelt tot 100.

Vergelijkende cijfers over de jaren 2016 tot en met 2022 met betrekking tot de aanwezigheid van klager en de uitspraak

		Klager aanwezig op hoorzitting	
		Ja	Nee
2016	Gegronnd	3	1
	Ongegronnd	1	11
2017	Gegronnd	25	1
	Ongegronnd	6	9
2018	Gegronnd	16	1
	Ongegronnd	13	7
2019	Gegronnd	23	2
	Ongegronnd	8	1
2020	Gegronnd	21	7
	Ongegronnd	7	1
2021	Gegronnd	13	0
	Ongegronnd	1	2
2022	Gegronnd	2	2
	Ongegronnd	1	1

5. Adviezen en aanbevelingen

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

In het verslagjaar heeft de bestuurder van WoonService Regionaal zijn functie onverwachts – althans voor de KlachtenCommissie WoonService Regionaal – neergelegd.

Deze personele wijziging heeft ook geresulteerd in een structuurwijziging: binnen het bestuur van de Coöperatie WoonService Regionaal is thans één lid (de heer H.M.H. Windmüller) strategisch verantwoordelijk voor WoonService Regionaal, terwijl de tactische en dagelijkse operationele verantwoordelijkheid is belegd bij een coördinator.

De KlachtenCommissie WoonService heeft in het najaar kennis gemaakt met de aangestelde coördinator en is door haar op hoofdlijnen geïnformeerd over relevante ontwikkelingen, waaronder de gerealiseerde en mogelijk te verwachten aansluiting van enkele woningcorporaties bij WoonService Regionaal Coöperatief U.A. en de ontwikkeling van het sanctiebeleid. Een kennismaking met de strategisch verantwoordelijk bestuurder kon door omstandigheden niet doorgaan.

De KlachtenCommissie WoonService Regionaal heeft kennisgenomen van de ontwikkeling van een regionaal sanctiebeleid voor huurders en woningzoekenden die ernstige overlast veroorzaken. De Commissie betreurt het dat in plaats van het aanvankelijke voorstel om haar hiervoor als onafhankelijke Klachten- c.q. Beroepscommissie te laten fungeren, nu is gekozen om deze taak toe te delen aan de corporatie die de sanctie heeft opgelegd.

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

- ook in het jaar 2022 is de KlachtenCommissie WoonService Regionaal gebleken dat de structuur van WoonService Regionaal en de verhouding ervan tot de woningcorporaties voor veel woningzoekenden die een klacht indienen, onduidelijk is.
De KlachtenCommissie WoonService Regionaal pleit daarom opnieuw voor de realisatie van een klantcontactfunctie, zodat woningzoekenden zelf rechtstreeks telefonisch contact op kunnen nemen met WoonService Regionaal.
Nu verloopt communicatie van WoonService Regionaal veelal via medewerkers van woningcorporaties. Los van de risico's op inhoudelijke miscommunicatie houdt dit voor woningzoekenden de onduidelijkheid in stand;
- van de woningzoekenden die een klacht indienen verkeren er relatief veel (nog steeds) in de veronderstelling dat hun inschrijving bij WoonService Regionaal

jaarlijks stilzwijgend wordt verlengd en dat het eventueel verschuldigde inschrijfgeld automatisch wordt geïncasseerd. Sedert enkele jaren echter dienen woningzoekenden jaarlijks hun inschrijving te verlengen en – voor zover van toepassing – het verschuldigde inschrijfgeld zelf te voldoen. Daarmee is geborgd dat de woningzoekendenregistratie actueel en correct is.

De KlachtenCommissie WoonService heeft begrip voor de wens van WoonService Regionaal om over actuele gegevens te beschikken. Op basis daarvan kan onder andere beleidsinformatie voor de aangesloten woningcorporaties worden gegenereerd.

Nu evenwel het aantal ingeschreven woningzoekenden vele malen groter is dan het beschikbare aanbod is het de vraag in hoeverre de woningzoekendenregistratie van WoonService Regionaal nog actuele en valide beleidsinformatie genereert. Veel ingeschrevenen zijn geen woningzoekende in de strikte zin van het woord, maar staan uit voorzorg ingeschreven.

De vraag dringt zich op of een fundamenteel andere systematiek van woningzoekendenregistratie en/of toewijzingssystematiek niet veel actuelere en relevantere informatie oplevert en veel administratieve rompslomp voorkomt;

- de KlachtenCommissie WoonService Regionaal zou op basis van relevante data over de afgelopen jaren en zo mogelijke een (al dan niet kwalitatieve) analyse van die data meer inzicht krijgen in de oorzaken voor de sterke en aanhoudende daling van het aantal klachten dat zij ontvangt. Relevante data kan zijn: het aantal nieuwe inschrijvingen per jaar, het aantal "onbewuste" uitschrijvingen (inschrijvingen die niet actief worden beëindigd, maar die niet worden verlengd), het aantal herstellverzoeken van inschrijvingen dat WoonService Regionaal jaarlijks honoreert c.q. afwijst en het aantal klachten over inschrijvingen dat door een corporatie of door WoonService Regionaal wordt afgehandeld.

6. Bijlagen:

Aan dit jaarverslag zijn ter informatie de volgende bijlagen toegevoegd:

- 6.1 Reglement KlachtenCommissie WoonService Regionaal, d.d. 19 april 2021;
- 6.2 Algemene Voorwaarden WoonService Regionaal, d.d. 19 april 2021;
- 6.3 Samenstelling KlachtenCommissie WoonService Regionaal in 2022;
- 6.4 Rooster van aftreden 2023 leden KlachtenCommissie WoonService Regionaal.

Reglement Klachtencommissie WoonService Regionaal

d.d. 19 april 2021

Artikel 1 – Definities

- Belanghebbende:** een natuurlijk persoon wiens belangen direct betrokken zijn bij een beslissing of gedraging als bedoeld in artikel 10.1 van het Reglement Klachtencommissie;
- Beroepscommissie:** een commissie als bedoeld in artikel 19 van de statuten van WoonService Regionaal, die beslist op bezwaren van Woningzoekenden als bedoeld in artikel 4 de Urgentieregeling;
- Datalek:** onbedoelde openbaring van of toegang tot persoonsgegevens of vernietiging, wijziging, verlies of vrijkomen van persoonsgegevens;
- Gemachtigde:** een natuurlijk persoon die blijkens een door Belanghebbende ondertekende volmacht bevoegd is om Belanghebbende in de procedure bij de Klachtencommissie te vertegenwoordigen;
- Klacht:** een schriftelijke en gemotiveerde klacht van een Belanghebbende tegen een beslissing of gedraging als bedoeld in artikel 10.1 van het Reglement Klachtencommissie;
- Klachtencommissie:** een commissie als bedoeld in artikel 19 van de statuten van WoonService Regionaal, die beslist op Klachten van Belanghebbenden;
- Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;
- Privacyverklaring Woonservice Regionaal:** de Privacyverklaring Woonservice Regionaal zoals gepubliceerd op de website van WoonService Regionaal;

Reglement Klachtencommissie:	dit reglement;
Toetsingscommissie:	een commissie als bedoeld in artikel 19 van de statuten van WoonService Regionaal, die beslist op verzoeken om Urgentie;
Urgentie:	het met voorrang doen van een aanbod tot het aangaan van een huurovereenkomst met betrekking tot een woning aan Woningzoekende door een Woningcorporatie zoals omschreven in artikel 3 van de Urgentieregeling;
Urgentieregeling:	de Urgentieregeling WoonService Regionaal zoals gepubliceerd op de website van WoonService Regionaal;
Verweerschrift:	een schriftelijke reactie van WoonService Regionaal of een Woningcorporatie op een Klacht als bedoeld in artikel 13.4 van het Reglement Klachtencommissie;
Werkgebied:	het Werkgebied van WoonService Regionaal;
Woningcorporatie:	een toegelaten instelling als bedoeld in artikel 19 Woningwet die werkzaam is in het Werkgebied, lid is van WoonService Regionaal en heeft ingestemd met de toepasselijkheid van dit reglement; ¹
Woningzoekende:	een natuurlijk persoon die is ingeschreven bij WoonService Regionaal;
WoonService Regionaal:	de coöperatie WoonService Regionaal Coöperatief U.A.
Zitting:	Zitting van de Klachtencommissie als bedoeld in artikel 13 van het Reglement Klachtencommissie.

Artikel 2 – Samenstelling

2.1 De Klachtencommissie bestaat uit vier leden met de volgende functies:

- een voorzitter;
- een plaatsvervangend voorzitter;
- een lid;
- een plaatsvervangend lid.

2.2 Bij belet of ontstentenis van de voorzitter treedt de plaatsvervangend voorzitter als voorzitter op.

2.3 Bij belet of ontstentenis van een lid van Klachtencommissie treedt het plaatsvervangend lid op als lid van de Klachtencommissie.

¹ Ten tijde van de inwerkingtreding van dit reglement als bedoeld in artikel 18.2 zijn dit: Woningcorporaties Zayaz, BrabantWonen, JOOST, Woonzorg Nederland, Mooiland en Woonveste.

Artikel 3 – Taken en bevoegdheden

3.1 De Klachtencommissie is ingesteld teneinde te beslissen op Klachten.

3.2 Tot de taken van de Klachtencommissie behoort:

- a. beslissen op Klachten van Belanghebbenden;
- b. het geven van gevraagd en ongevraagd advies aan WoonService Regionaal en de Woningcorporaties;
- c. al hetgeen verder in het Reglement Klachtencommissie aan de Klachtencommissie is opgedragen.

Artikel 4 – Benoeming, herbenoeming en aftreden

4.1 De leden van de Klachtencommissie worden (her)benoemd en ontslagen door het bestuur van WoonService Regionaal.

4.2 Alvorens tot (her)benoeming van een lid van de Klachtencommissie over te gaan, verzoekt het bestuur van WoonService Regionaal de overige leden van de Klachtencommissie om hun zienswijze op de geschiktheid van die persoon voor het lidmaatschap van de Klachtencommissie kenbaar te maken.

4.3 De leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor de duur van vier jaar.

4.4 De leden van de Klachtencommissie kunnen, na voorafgaand positief advies van de overige leden van de Klachtencommissie aan het bestuur van WoonService Regionaal, éénmaal voor de duur van vier jaar worden herbenoemd.

4.5 Indien de overige leden van de Klachtencommissie niet positief adviseren over de herbenoeming van een lid van de Klachtencommissie, wordt het desbetreffende lid van de Klachtencommissie hierover schriftelijk en onder opgave van redenen geïnformeerd door het bestuur van WoonService Regionaal.

4.6 Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:

- a. van rechtswege door het verstrijken van de in artikel 4.3 bedoelde periode, tenzij herbenoeming als bedoeld in artikel 4.4 plaatsvindt;
- b. door aftreden;
- c. door ontslag door het bestuur van WoonService Regionaal.

4.7 Indien het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt op de in artikel 4.6 sub c omschreven wijze, wordt het desbetreffende lid van de Klachtencommissie hierover schriftelijk en onder opgave van redenen geïnformeerd door het bestuur van WoonService Regionaal. Ontslag van een lid van de Klachtencommissie kan onder meer, doch niet uitsluitend plaatsvinden:

- a. vanwege disfunctioneren;
- b. vanwege het niet langer voldoen aan de in artikel 5 bedoelde voorwaarden.

4.8 De Klachtencommissie stelt een rooster van aftreden vast. Het rooster van aftreden wordt zodanig ingericht dat de continuïteit in de samenstelling van de Klachtencommissie geborgd is. In ieder geval zullen, volgens dit rooster, de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter, niet gelijktijdig aftreden.

Artikel 5 – Voorwaarden voor benoeming, onverenigbaarheden

5.1 De leden van de Klachtencommissie beschikken over relevante professionele en maatschappelijke kennis en ervaring op ten minste één van de volgende terreinen: medisch/gezondheidszorg, sociaal-maatschappelijke dienstverlening, juridisch, financieel, volkshuisvesting. Het bestuur van WoonService Regionaal streeft bij de benoeming van leden van de Klachtencommissie naar een zo breed mogelijke vertegenwoordiging van voornoemde aandachtsgebieden.

5.2 Het lidmaatschap van de Klachtencommissie is onverenigbaar met:

- a. het lidmaatschap van het bestuur van een bij WoonService Regionaal aangesloten Woningcorporatie;
- b. het lidmaatschap van de Raad van Commissarissen van een bij WoonService Regionaal aangesloten Woningcorporatie;
- c. een dienstverband bij een bij WoonService Regionaal aangesloten Woningcorporatie;
- d. het lidmaatschap van het bestuur van een verbonden onderneming als bedoeld in artikel 1 lid 2 Woningwet van een bij WoonService Regionaal aangesloten Woningcorporatie;
- e. het lidmaatschap van de Raad van Commissarissen van een verbonden onderneming als bedoeld in artikel 1 lid 2 Woningwet van een bij WoonService Regionaal aangesloten Woningcorporatie;
- f. een dienstverband bij een verbonden onderneming als bedoeld in artikel 1 lid 2 Woningwet van een bij WoonService Regionaal aangesloten Woningcorporatie;
- g. het lidmaatschap van de Toetsingscommissie;
- h. de functie van secretaris van de Toetsingscommissie;
- i. het lidmaatschap van het bestuur van WoonService Regionaal;
- j. een dienstverband bij WoonService Regionaal;
- k. de functie van secretaris van de Klachtencommissie;
- l. andere hoofd- of nevenfuncties die, naar het oordeel van het bestuur van WoonService Regionaal, onverenigbaar zijn met het lidmaatschap van de Klachtencommissie.

5.3 Het bestuur van WoonService Regionaal kan afwijken van het in de artikelen 5.1 en 5.2 bepaalde.

Artikel 6 – Vergaderingen

6.1 De Klachtencommissie vergadert zo vaak als nodig is om binnen de in de het Reglement Klachtencommissie bepaalde termijnen beslissingen te nemen. De vergaderingen vinden plaats ten kantore van WoonService Regionaal of op een in overleg tussen de leden van de Klachtencommissie nader overeen te komen plaats.

6.2 De Klachtencommissie vergadert zo vaak als zij nodig acht in haar volledige samenstelling. Tijdens deze vergaderingen wordt in ieder geval besproken:

- de algehele gang van zaken binnen de Klachtencommissie;
- de gang van zaken tijdens de zittingen van de Klachtencommissie;
- de kwaliteit van de door de Klachtencommissie verrichte werkzaamheden;
- de samenwerking tussen de Klachtencommissie en de secretaris van de Klachtencommissie;
- de samenwerking tussen de Klachtencommissie en derden;
- eventuele geconstateerde knelpunten in procedures en beleid;
- het jaarverslag als bedoeld in artikel 7.1 en de aanbevelingen aan WoonService Regionaal die zij daarin doet;
- wat verder ter tafel komt.

6.3 De secretaris van de Klachtencommissie maakt een verslag van deze vergaderingen.

Artikel 7 – Verantwoording

7.1 De Klachtencommissie maakt telkens na afloop van een kalenderjaar een verslag met betrekking tot haar werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar. Dit verslag bevat ten minste:

- een globale verantwoording van de samenstelling en werkwijze van de Klachtencommissie over het voorgaande kalenderjaar;
- een overzicht van de in het voorgaande kalenderjaar door de Klachtencommissie behandelde Klachten en de naar aanleiding van die Klachten door de Klachtencommissie genomen beslissingen;
- een overzicht van de in het voorgaande kalenderjaar door de Klachtencommissie geconstateerde knelpunten in beleid en procedures;
- aanbevelingen aan WoonService Regionaal;

7.2 Het in artikel 7.1 bedoelde verslag wordt uiterlijk op 31 maart van ieder kalenderjaar door de Klachtencommissie aan het bestuur van WoonService Regionaal ter beschikking gesteld.

7.3 De Klachtencommissie voert ten minste eenmaal per jaar overleg met het bestuur van WoonService Regionaal. Het bestuur van WoonService Regionaal is bevoegd ook derden aan dit overleg te laten deelnemen.

7.4 WoonService Regionaal publiceert het in artikel 7.1 bedoelde verslag op haar website.

Artikel 8 – Vergoedingen

8.1 De leden van de Klachtencommissie ontvangen voor hun werkzaamheden van WoonService Regionaal:

- a. een vergoeding voor het voorbereiden en deelnemen aan vergaderingen en Zittingen;
- b. een vergoeding voor reis- en overige kosten.

8.2 De onder 8.1 bedoelde vergoedingen worden vastgesteld door het bestuur van WoonService Regionaal.

8.3 De onder 8.1 bedoelde vergoedingen worden jaarlijks op 1 januari gewijzigd overeenkomstig het alsdan geldende voor de berekening van de maximale huurverhoging voor niet-geliberaliseerde woonruimte geldende inflatiepercentage.

8.4 De in artikel 8.1 bedoelde vergoeding en de wijze van berekening daarvan kunnen te allen tijde na voorafgaand overleg met de Klachtencommissie worden gewijzigd door het bestuur van WoonService Regionaal.

Artikel 9 – Secretariaat

9.1 De Klachtencommissie wordt bij haar werkzaamheden ondersteund door één of meerdere secretarissen.

9.2 WoonService Regionaal voorziet in de aanstelling van een of meerdere secretarissen;

9.3 De functie van secretaris van de Klachtencommissie is onverenigbaar met:

- a. het lidmaatschap van het bestuur van een bij WoonService Regionaal aangesloten Woningcorporatie;
- b. het lidmaatschap van de Raad van Commissarissen van een bij WoonService Regionaal aangesloten Woningcorporatie;
- c. een dienstverband bij een bij WoonService Regionaal aangesloten Woningcorporatie;
- d. het lidmaatschap van het bestuur van een verbonden onderneming als bedoeld in artikel 1 lid 2 Woningwet van een bij WoonService Regionaal aangesloten Woningcorporatie;
- e. het lidmaatschap van de Raad van Commissarissen van een verbonden onderneming als bedoeld in artikel 1 lid 2 Woningwet van een bij WoonService Regionaal aangesloten Woningcorporatie;
- f. een dienstverband bij een verbonden onderneming als bedoeld in artikel 1 lid 2 Woningwet van een bij WoonService Regionaal aangesloten Woningcorporatie;
- g. het lidmaatschap van de Toetsingscommissie;
- h. de functie van secretaris van de Toetsingscommissie;

- i. het lidmaatschap van het bestuur van WoonService Regionaal;
 - j. een dienstverband bij WoonService Regionaal;
 - k. het lidmaatschap van de Klachtencommissie;
 - l. andere hoofd- of nevenfuncties die, naar het oordeel van het bestuur van WoonService Regionaal, onverenigbaar zijn met de functie van secretaris van de Klachtencommissie.
- 9.4 Bij vergaderingen en Zittingen van de Klachtencommissie is ten minste één secretaris aanwezig.

Artikel 10 – Klachten

10.1 Een Klacht kan betrekking hebben op:

- a. een beslissing of gedraging van WoonService Regionaal;
- b. een beslissing van een Woningcorporatie, door de desbetreffende Woningcorporatie genomen voordat zij het lidmaatschap van WoonService Regionaal verkreeg, om Belanghebbende onder het destijds voor de desbetreffende Woningcorporatie geldende woonruimteverdelingssysteem uit te schrijven als woningzoekende;
- c. een gedraging van een Woningcorporatie, voordat zij het lidmaatschap van WoonService Regionaal verkreeg, die tot gevolg heeft gehad dat Belanghebbende onder het destijds voor de desbetreffende Woningcorporatie geldende woonruimteverdelingssysteem feitelijk is uitgeschreven als woningzoekende;
- d. een beslissing van een Woningcorporatie met betrekking tot de inschrijfduur van Belanghebbende als woningzoekende, door de desbetreffende Woningcorporatie genomen in verband met het verkrijgen van het lidmaatschap van WoonService Regionaal;
- e. een gedraging van een Woningcorporatie die feitelijk gevolgen heeft gehad voor de (geregistreerde) inschrijfduur van Belanghebbende als woningzoekende, welke heeft plaatsgevonden in verband met het verkrijgen van het lidmaatschap van WoonService Regionaal door de desbetreffende Woningcorporatie.

10.2 Een Klacht kan geen betrekking hebben op:

- a. beslissingen als bedoeld in artikel 10.1 sub a die ten tijde van het indienen van de Klacht meer dan twee jaar geleden zijn genomen;
- b. gedragingen als bedoeld in artikel 10.1 sub a die ten tijde van het indienen van de Klacht meer dan twee jaar geleden hebben plaatsgevonden;
- c. beslissingen als bedoeld in artikel 10.1 sub b en 10.1 sub d, indien tussen het moment waarop de desbetreffende Woningcorporatie het lidmaatschap van WoonService Regionaal heeft verkregen en het indienen van de Klacht meer dan vijf jaren zijn verstreken;

- d. gedragingen als bedoeld in artikel 10.1 sub c en 10.1 sub e, indien tussen het moment waarop de desbetreffende Woningcorporatie het lidmaatschap van WoonService Regionaal heeft verkregen en het indienen van de Klacht meer dan vijf jaren zijn verstreken;
- e. beslissingen of gedragingen van de Toetsingscommissie;
- f. beslissingen of gedragingen van de Beroepscommissie;
- g. beslissingen of gedragingen van de Klachtencommissie;
- h. beslissingen of gedragingen als bedoeld in artikel 10.1 die door Belanghebbende reeds in een juridische procedure of in een procedure bij de Huurcommissie aan de orde zijn gesteld;
- i. door WoonService Regionaal en Woningcorporaties vastgesteld beleid.

10.3

De in artikel 10.2 sub c en d bedoelde data zijn:

Toetreding BrabantWonen Regio Oss	5 november 2018	tot 5 november 2023
Toetreding Sint Joseph (Daarwilikwonen.nu)	1 juli 2019	tot 1 juli 2024
Toetreding Woonveste	21 oktober 2019	tot 21 oktober 2024

Artikel 11 – Het indienen van een Klacht

11.1 Een Belanghebbende kan, binnen zes weken nadat hij kennis heeft genomen of, naar het oordeel van de Klachtencommissie redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van:

- a. een beslissing of gedraging van WoonService Regionaal als bedoeld in artikel 10.1 sub a of
- b. een beslissing van een Woningcorporatie als bedoeld in artikel 10.1 sub b of 10.1 sub d of;
- c. een gedraging van een Woningcorporatie als bedoeld in artikel 10.1 sub c of 10.1 sub e;

tegen die beslissing of gedraging schriftelijk en gemotiveerd een klacht indienen bij de Klachtencommissie.

11.2 De Klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van Belanghebbende;
- b. de datum van verzending;
- c. een omschrijving van de beslissing of gedraging waartegen de Klacht is gericht;
- d. de gronden van de Klacht.
- e. als bijlage: alle gegevens en bescheiden waarop Belanghebbende zich in de Klacht beroept.

11.3 Indien de Klacht namens Belanghebbende door een Gemachtigde wordt ingediend, wordt daarbij tevens een door Belanghebbende ondertekende volmacht gevoegd waaruit

blijkt dat de Gemachtigde bevoegd is om Belanghebbende in de procedure bij de Klachtencommissie te vertegenwoordigen.

11.4 Indien de Klacht door Belanghebbende wordt ingediend, wordt de Klacht door Belanghebbende ondertekend. Indien Belanghebbende de Klacht niet heeft ondertekend, wordt Belanghebbende bij aanvang van de Zitting in de gelegenheid gesteld om de Klacht alsnog te ondertekenen.

11.5 Indien de Klacht namens Belanghebbende door een Gemachtigde wordt ingediend, wordt de Klacht door de Gemachtigde ondertekend. Indien de Gemachtigde de Klacht niet heeft ondertekend, wordt de Klacht bij aanvang van de Zitting in de gelegenheid gesteld om de Klacht alsnog te ondertekenen.

11.6 Binnen een week na ontvangst van een Klacht stuurt de Klachtencommissie een ontvangstbevestiging naar Belanghebbende of, indien de Klacht door een Gemachtigde is ingediend, de Gemachtigde. In de ontvangstbevestiging vermeldt de Klachtencommissie op welke datum de Klacht door haar is ontvangen.

11.7 Aan het indienen van een Klacht zijn geen kosten verbonden.

Artikel 12 – Ontvankelijkheid

12.1 Binnen twee weken na ontvangst van een Klacht beslist de Klachtencommissie of de Klacht in behandeling wordt genomen.

12.2 Na ontvangst van een Klacht verifieert de Klachtencommissie bij Belanghebbende of, indien de Klacht door een Gemachtigde is ingediend de Gemachtigde, of Belanghebbende ten aanzien van de beslissing of gedraging waarop de Klacht betrekking heeft eerst schriftelijk een klacht heeft ingediend bij WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of gedraging de Klacht betrekking heeft.

12.3 Een Klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- a. de Klacht geen betrekking heeft op een beslissing of gedraging als bedoeld in artikel 10.1.
- b. de Klacht niet binnen de blijkens de artikelen 11.1 daarvoor geldende termijn is ingediend;
- c. de Klacht betrekking heeft op een beslissing of gedraging als bedoeld in artikel 10.2;
- d. Belanghebbende ten aanzien van de beslissing of gedraging waarop de Klacht betrekking heeft niet eerst schriftelijk een klacht heeft ingediend bij WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing de Klacht of gedraging betrekking heeft.
- e. de Klacht niet in de Nederlandse taal is gesteld;

12.4 De Klachtencommissie zal wanneer uit haar in artikel 12.2 bedoelde onderzoek blijkt dat Belanghebbende ten aanzien van de beslissing of gedraging waarop de Klacht betrekking heeft niet eerst schriftelijk een klacht heeft ingediend bij WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of gedraging de Klacht betrekking heeft, besluiten om haar beslissing om de Klacht al dan niet in behandeling te nemen gedurende een door haar te bepalen termijn aan te houden teneinde Belanghebbende in gelegenheid te stellen om de

Klacht alsnog in te dienen bij WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of gedraging de Klacht betrekking heeft en in overleg met WoonService Regionaal of de desbetreffende Woningcorporatie tot een oplossing te komen. De Klachtencommissie informeert na ommekomst van deze termijn bij Belanghebbende of de Klacht naar tevredenheid is opgelost. Indien dit het geval is, wordt de Klacht niet in behandeling genomen. Indien dit niet het geval is, neemt de Klachtencommissie alsnog een beslissing over de ontvankelijkheid van de Klacht.

12.5 Indien de Klachtencommissie toepassing geeft aan het in artikel 12.4 bepaalde, worden de blijkens het Reglement Klachtencommissie voor de behandeling van een Klacht door de Klachtencommissie geldende termijnen verlengd met de krachtens artikel 12.4 door de Klachtencommissie bepaalde termijn.

12.6 Binnen drie weken na ontvangst van een Klacht informeert de Klachtencommissie WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of gedraging de Klacht betrekking heeft en Belanghebbende of, indien de Klacht door een Gemachtigde is ingediend de Gemachtigde, schriftelijk en gemotiveerd over haar beslissing om de Klacht al dan niet in behandeling te nemen.

12.7 De Klachtencommissie stuurt daarbij gelijktijdig een kopie van de Klacht aan WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of gedraging de Klacht betrekking heeft waarbij, indien de Klacht in behandeling wordt genomen, WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing de Klacht betrekking wordt verzocht om binnen de in artikel 13.4 genoemde termijn een Verweerschrift in te dienen.

12.8 Indien de Klacht is ingediend door een Gemachtigde en daarbij geen volmacht als bedoeld in artikel 11.3 is gevoegd, wordt de Gemachtigde – in aanvulling op het in artikel 12.3 bepaalde – door de Klachtencommissie tevens verzocht om uiterlijk bij aanvang van de Zitting alsnog een volmacht als bedoeld in artikel 11.3 over te leggen.

12.9 Tegen een beslissing van de Klachtencommissie om een Klacht niet in behandeling te nemen staat geen hogere voorziening open.

Artikel 13 – Zitting

13.1 Indien een Klacht door de Klachtencommissie in behandeling wordt genomen, worden WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of gedraging de Klacht betrekking heeft, Belanghebbende en, indien de Klacht door een Gemachtigde is ingediend, de Gemachtigde binnen zes weken na ontvangst van de Klacht door de Klachtencommissie schriftelijk uitgenodigd voor de Zitting.

13.2 De Zitting vindt plaats binnen acht weken na ontvangst van de Klacht door de Klachtencommissie op een door de Klachtencommissie te bepalen locatie, niet zijnde het kantooradres van WoonService Regionaal.

13.3 De Zitting heeft tot doel:

a. Belanghebbende en/of de Gemachtigde in de gelegenheid te stellen om de Klacht mondeling toe te lichten;

b. WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of gedraging de Klacht betrekking heeft en/of haar gemachtigde in de gelegenheid te stellen om de beslissing of gedraging waarop de Klacht betrekking heeft en het Verweerschrift mondeling toe te lichten;

c. de Klachtencommissie in de gelegenheid te stellen vragen te stellen aan Belanghebbende en/of de Gemachtigde en WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of gedraging de Klacht betrekking heeft en/of haar gemachtigde.

13.4 WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of gedraging de Klacht betrekking heeft kan, tot twee weken voor de Zitting, een schriftelijke reactie op de Klacht indienen bij de Klachtencommissie.

13.5 Indien door WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of gedraging de Klacht betrekking heeft een Verweerschrift wordt ingediend, stuurt de Klachtencommissie binnen een week na ontvangst van het Verweerschrift een kopie van het Verweerschrift aan Belanghebbende of, indien de Klacht door een Gemachtigde is ingediend, de Gemachtigde.

13.6 Belanghebbende mag zich ter zitting laten vertegenwoordigen of bijstaan door de Gemachtigde. WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of gedraging de Klacht betrekking heeft mag zich ter Zitting eveneens laten vertegenwoordigen of bijstaan door een gemachtigde.

13.7 Indien Belanghebbende de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheerst en/of een auditieve beperking heeft, mag Belanghebbende zich bij de Zitting laten vergezellen door een tolk/vertaler en/of gebarentolk. Indien Belanghebbende van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken dient zelf en voor eigen rekening in de aanwezigheid van een tolk/vertaler en/of gebarentolk te voorzien.

13.8 De Zitting is niet openbaar. Tot de Zitting worden uitsluitend toegelaten:

a. Belanghebbende;

b. de Gemachtigde;

c. vertegenwoordigers van WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of gedraging de Klacht betrekking heeft;

d. de gemachtigde van WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of gedraging de Klacht betrekking heeft;

e. de tolk/vertaler en gebarentolk als bedoeld in artikel 13.7;

13.9 De voorzitter kan, op verzoek van de onder 13.8 a tot en met d genoemde personen, in afwijking van het in artikel 13.8 bepaalde ook anderen dan de in artikel 13.8 genoemde personen toelaten tot de Zitting. Tenzij de voorzitter anders bepaalt zijn zij alsdan niet gerechtigd om ter Zitting het woord te voeren.

13.10 Indien de Gemachtigde zonder Belanghebbende ter zitting verschijnt en bij het indienen van de Klacht geen volmacht als bedoeld in artikel 11.3 is bijgevoegd, wordt de Gemachtigde bij aanvang van de zitting verzocht om alsnog een volmacht als bedoeld in artikel 11.3 over te leggen. Indien de Gemachtigde alsdan geen volmacht als bedoeld in Reglement KlachtenCommissie 19 april 2021

artikel 11.3 overlegt, kan de Klachtencommissie besluiten om de Klacht alsnog niet in behandeling te nemen.

13.11 Belanghebbende dient bij aanvang van de Zitting desgevraagd een geldig identiteitsbewijs aan de Klachtencommissie te tonen. Als geldig identiteitsbewijs in de zin van dit artikel worden aangemerkt:

- a. paspoort;
- b. Nederlandse identiteitskaart;
- c. ID-kaart of paspoort uit een EER-land;
- d. Nederlands vreemdelingendocument;
- e. een geldig Nederlands rijbewijs.

13.12 De Klachtencommissie kan beslissen dat nader onderzoek noodzakelijk is om op de Klacht van Belanghebbende te kunnen beslissen. De Klachtencommissie kan in dat kader aan ieder van partijen verzoeken om binnen een door haar te bepalen termijn nadere informatie te verstrekken of documenten over te leggen. De Klachtencommissie beslist alsdan dat en wanneer de Zitting op een later moment zal worden voortgezet.

13.13 De Klacht wordt tijdens de Zitting behandeld door een Klachtencommissie die bestaat uit drie leden.

13.14 Tegen beslissingen van de Klachtencommissie als bedoeld in de artikelen 13.10 en 13.12 staat geen hogere voorziening open.

13.15 De secretaris van de Klachtencommissie maakt een verslag van de Zitting.

Artikel 14 – Beraadslaging en beslissing

14.1 De Klachtencommissie beslist binnen vier weken na de Zitting op de Klacht.

14.2 Indien de Klachtencommissie toepassing heeft gegeven aan het bepaalde in artikel 13.12, beslist de Klachtencommissie binnen vier weken na de voortgezette Zitting op de Klacht.

14.3 Een lid van de Klachtencommissie neemt geen deel aan de Zitting, beraadslaging en besluitvorming met betrekking tot Klachten van Belanghebbenden waarmee het lid een (familiaire, vriendschappelijke, zakelijke of andersoortige) relatie heeft. In dat geval trekt het lid zich terug.

14.4 Alle beslissingen van de Klachtencommissie als bedoeld in het Reglement Klachtencommissie worden genomen door drie leden. Zo nodig wordt beslist bij meerderheid van stemmen.

14.5 De Klachtencommissie beslist op basis van de Klacht en de daarbij gevoegde bijlagen, het Verweerschrift en de daarbij gevoegde bijlagen en hetgeen door of namens Belanghebbende en WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of

gedraging de Klacht betrekking heeft ter Zitting naar voren is gebracht, met inachtneming van hetgeen in het Reglement Klachtencommissie is bepaald.

14.6 De beslissing van de Klachtencommissie kan luiden:

- a. dat de Klacht gegrond wordt verklaard;
- b. dat de Klacht ongegrond wordt verklaard;

14.7. De beslissing van de Klachtencommissie is een advies aan WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of gedraging de Klacht betrekking heeft. WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of gedraging de Klacht betrekking heeft kijkt alleen wanneer hiervoor naar haar oordeel een zwaarwichtige reden aanwezig is af van de beslissing van de Klachtencommissie.

14.8 De beslissing van de Klachtencommissie bevat:

- a. de datum waarop de beslissing is genomen, alsmede de datum van verzending;
- b. een beknopte omschrijving van de Klacht en de gronden van de Klacht;
- c. de beslissing en de motivering van de beslissing;
- d. een passage waarin Belanghebbende wordt gewezen op het in artikel 14.7 en 14.12 bepaalde.

14.9 De beslissing van de Klachtencommissie wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de Klachtencommissie.

14.10 De Klachtencommissie verstuurt een afschrift van haar beslissing aan WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of gedraging de Klacht betrekking heeft, haar gemachtigde, Belanghebbende en Gemachtigde. De Klachtencommissie voegt hierbij tevens het in artikel 13.15 bedoelde verslag van de Zitting.

14.11 Tegen een beslissing van de Klachtencommissie als bedoeld in artikel 14.1 staat geen hogere voorziening open.

14.12 WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of gedraging de Klacht betrekking heeft maakt binnen twee weken na ontvangst van het in artikel 14.10 bedoelde afschrift van de beslissing van de Klachtencommissie schriftelijk kenbaar bij Belanghebbende en de Klachtencommissie of zij al dan niet afwijkt van de beslissing van de Klachtencommissie. Indien WoonService Regionaal of de Woningcorporatie op wiens beslissing of gedraging de Klacht betrekking heeft afwijkt van de beslissing van de Klachtencommissie, motiveert zij daarbij waarom zij afwijkt van de beslissing van de Klachtencommissie.

Artikel 15 – e-mail

15.1 In dit reglement wordt onder ‘schriftelijk’ tevens verstaan: per e-mail

Artikel 16 – Geen bestuursorgaan

Reglement KlachtenCommissie 19 april 2021

16.1 WoonService Regionaal en de Klachtencommissie zijn geen bestuursorganen als bedoeld in artikel 1:1, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht. Tegen beslissingen van WoonService Regionaal en de Klachtencommissie staat geen bezwaar of beroep als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht open.

Artikel 17 – Persoonsgegevens

17.1 Op de verwerking van Persoonsgegevens door de Klachtencommissie is de Privacyverklaring WoonService Regionaal van toepassing. De leden van de Klachtencommissie zijn gehouden aan het interne privacyreglement van WoonService Regionaal als waren zij medewerkers.

17.2 WoonService Regionaal is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming voor de gegevensverwerkingen die door de leden van de Klachtencommissie worden uitgevoerd t.b.v. de werkzaamheden zoals vastgelegd in het Reglement Klachtencommissie.

17.3 Wanneer de Klachtencommissie tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden zoals vastgelegd in het Reglement Klachtencommissie Persoonsgegevens verwerkt, zal de Klachtencommissie de daarvoor noodzakelijke Persoonsgegevens verwerken conform de wettelijke voorschriften die volgen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming. WoonService Regionaal is verantwoordelijk voor de levering van de ondersteuning zodat conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming Persoonsgegevens worden verwerkt.

17.4 Eenieder kan een verzoek indienen op grond van zijn of haar privacyrechten zoals, maar niet beperkt tot, het recht op inzage, correctie, verwijdering, bezwaar maken tegen de verwerking van de Persoonsgegevens en een verzoek tot overdraagbaarheid van de Persoonsgegevens, door een verzoek in te dienen bij de Klachtencommissie alsook bij WoonService Regionaal. Meer informatie over de privacyrechten is te vinden in de Privacyverklaring WoonService Regionaal.

17.5 De Klachtencommissie verleent medewerking aan WoonService Regionaal wanneer de betrokkene een verzoek indient zoals bedoeld in artikel 17.4. Communicatie n.a.v. het verzoek zal altijd geschieden in overleg met WoonService Regionaal.

17.6 De Klachtencommissie informeert WoonService Regionaal binnen vier werkdagen over een rechterlijk bevel, dagvaarding, wettelijke verplichting of andere verplichting tot het delen van persoonsgegevens met derden. Communicatie n.a.v. de verplichting zal altijd geschieden in overleg met WoonService Regionaal.

17.7 De Klachtencommissie informeert WoonService Regionaal over een mogelijk Datalek binnen 24 uur na het ontdekken daarvan. De Klachtencommissie zal WoonService Regionaal vervolgens op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen rondom het Datalek. WoonService Regionaal verzorgt de afhandeling van het datalek.

17.8 De Klachtencommissie zal de volgende informatie, voor zover beschikbaar, verstrekken in het geval van een Datalek, een vermoeden van een Datalek of een incident waarbij Persoonsgegevens betrokken zijn:

- een gedetailleerde omschrijving van het Datalek, vermoeden van een Datalek of incident;
- type/soort Persoonsgegevens betrokken bij het Datalek, vermoeden van een Datalek of incident;
- van hoeveel personen Persoonsgegevens betrokken zijn bij het Datalek, vermoeden van een Datalek of incident;
- de identiteit van de personen betrokken bij het Datalek, vermoeden van een Datalek of incident;
- de getroffen maatregelen om negatieve gevolgen voor de betrokkenen te beperken en het Datalek, vermoeden van een Datalek of incident te verhelpen;
- de oorzaak van het Datalek, vermoeden van een Datalek of incident;
- de duur van het Datalek, vermoeden van een Datalek of incident en het ontstaansmoment.

17.9 Communicatie over een Datalek, vermoeden van een Datalek of incident zal altijd geschieden in overleg met de privacy officer van WoonService Regionaal.

17.10 Wanneer de Klachtencommissie wordt opgeheven zal de Klachtencommissie de Persoonsgegevens die zij heeft verwerkt bij het uitvoeren van het Reglement Klachtencommissie vernietigen. Wanneer er een opvolger is voor de Klachtencommissie worden de gegevens betreffende de actuele zaken en zaken die volgens de bewaartermijn bewaard dienen te worden overgedragen aan de opvolger.

Artikel 18 – Slotbepalingen

18.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter.

18.2 Dit reglement treedt in werking op 19 april en is van toepassing op Klachten die vanaf die datum worden ingediend.

Algemene Voorwaarden WoonService Regionaal

Artikel 1. Werking Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van WoonService Regionaal en op alle aan WoonService Regionaal gelieerde onderdelen (waaronder StudentRoomsBrabant).

Artikel 2. WoonService Regionaal

WoonService Regionaal is een coöperatie ten behoeve van woningzoekenden voor het samenbrengen van vraag en aanbod van (sociale) (studenten)huurwoningen, garages en andere. WoonService Regionaal coördineert een regionaal samenwerkingsverband tussen woningcorporaties (de leden) met betrekking tot woonruimteverdeling. Zij bekleedt een backoffice functie en de medewerkers van WoonService Regionaal hebben geen direct contact met woningzoekenden. Het aanbiedingsproces wordt uitgevoerd door de woningcorporatie die de betreffende woning verhuurd.

Artikel 3 Coöperatie WoonService Regionaal

- a. De oprichtingsakte van WoonService Regionaal vormt de basis voor de samenwerking tussen de leden met als doel de uitvoering van het woonruimteverdeelsysteem.
- b. De coöperatie heeft tot doel de samenwerking tussen de leden op het terrein van de verdeling van de huurwoningen die zij in beheer hebben vorm te geven en daaraan een formele basis te geven, teneinde gezamenlijk zorg te dragen voor een rechtvaardige, doelmatige en marktgerichte verdeling van deze woningen.
- c. Bij de verdeling van taken en bevoegdheden tussen de leden zijn de volgende algemene afspraken van kracht:
 - o Leden zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de voorbereiding en bijstelling van woonruimteverdelingbeleid, met inachtneming van het wettelijk kader. Wijzigingen in het woonruimteverdeling beleid worden voorbereid door de leden en door de bestuurders van de woningcorporaties, na overleg vastgesteld.
 - o WoonService Regionaal is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid. Leden houden toezicht op de uitvoering.
 - o Indien een lid van WoonService Regionaal de middelen beschikbaar gesteld door WoonService oneigenlijk gebruikt dan is de bestuurder bevoegd om maatregelen te treffen. Voorbeeld van oneigenlijk gebruik is adverteren zonder mogelijkheid van reageren door woningzoekenden via eigen account in Easymatch. Maatregelen kunnen zijn verwijderen van de advertentie en periode uitsluiting van adverteren van woningaanbod.

Artikel 4. Inschrijving als woningzoekende

- a. Woningzoekenden kunnen zich vanaf 18 jaar middels een inschrijfformulier of via de website van WoonService Regionaal inschrijven, met uitzondering van het bepaalde in artikel 5a.
- b. Het is niet mogelijk om meerdere keren als hoofdaanvrager of als hoofdaanvrager en medeaanvrager geregistreerd te staan als woningzoekende. Woningzoekende moet vooraf besluiten hoe hij/zij ingeschreven wil staan.
- c. Jaarlijks is de woningzoekende inschrijfgeld verschuldigd aan WoonService Regionaal.

- d. De hoogte van het inschrijfgeld wordt jaarlijks vastgesteld.
- e. Verlenging geschiedt automatisch, mits het jaarlijks verlengingsbedrag voldaan. Na 10 jaar inschrijving is deze gratis, het verlengen dient echter wél plaats te vinden.
- f. Bij acceptatie van een woningaanbod, dus ook bij woningruil, vervalt de inschrijving.
- g. De jaarlijkse kosten voor de inschrijving kunnen alleen met een eenmalige machtiging of iDeal worden voldaan.
- h. Internationale student woningzoekenden voldoen de kosten voor de inschrijving uitsluitend via PayPal.
- i. Iedere woningzoekende die zich inschrijft gaat akkoord met deze voorwaarden.

Artikel 5. Inschrijving als student- woningzoekende

- a. Studenten kunnen zich vanaf 16 jaar inschrijven als student woningzoekende.
- b. Bij een student woningzoekende is sprake van een inschrijving waarmee hij zowel kan reageren op het woningaanbod op de website van StudentRoomsBrabant als WoonService Regionaal.
- c. De student woningzoekende bouwt voor studentenhuysvesting inschrijfduur op. Besluit de student woningzoekende dat hij niet langer als student maar als gewone woningzoekende geregistreerd wil staan of accepteert hij een studentenwoning (waardoor de inschrijving als student vervalt), dan heeft dit tot gevolg dat de woningzoekende inschrijftijd opbouwt vanaf het moment dat hij/zij 18 jaar is geworden.
- d. Afhankelijk van het gekozen zoekmodel kan de student woningzoekende op een bepaalde categorie studentwoningen reageren:
 - categorie 1: De nationale en internationale student woningzoekende kan met de student inschrijving reageren op een geadverteerde loting studentenwoning op de StudentRoomsBrabant website. De nationale en internationale student woningzoekende bouwt inschrijfduur op, maar de inschrijfduur heeft geen invloed op de rangordebepaling na reactie op een geadverteerde loting studentenwoning. Daarnaast kan met de opgebouwde inschrijfduur (vanaf 18 jaar) worden gereageerd op passende reguliere woonruimte (zijnde geen studentenwoning) die wordt geadverteerd via de WoonService Regionaal website (voorwaarde hierbij is dat de student woningzoekende 18 jaar of ouder is).
 - categorie 2: De internationale student woningzoekende met een student inschrijving plus een indicatie/aanwijzing van de onderwijsinstelling (JADS, Avans Hogeschool of HAS) waaraan hij studeert kan reageren op een (op verzoek van de onderwijsinstelling) gereserveerde studentenwoning. De internationale student woningzoekende bouwt inschrijfduur op, maar de inschrijfduur heeft geen invloed bij de rangordebepaling na een reactie op een geadverteerde gereserveerde studentenwoning. De internationale student woningzoekende met een indicatie kan niet meedingen mbt de geadverteerde loting studentenwoningen.
- e. Uitschrijving als student woningzoekende betreft een keuze van de woningzoekende en heeft geen restitutie van inschrijfgeld tot gevolg. De woningzoekende heeft namelijk als student de mogelijkheid gehad om voor studentenhuysvesting in aanmerking te komen.
- f. Indien een (internationale) student woningzoekende opteert voor een studentenwoning in 's-Hertogenbosch, dan dient deze geldig studiebewijs te overleggen mbt een MBO, HBO of Universitaire opleiding in 's-Hertogenbosch. Indien een (internationale) student opteert voor een studentenwoning buiten 's-Hertogenbosch, dan dient deze een geldig studiebewijs te overleggen mbt MBO, HBO of Universitaire opleiding.

Artikel 6. Hoofdaanvrager, medeaanvrager en medeverhuizer

- a. Iemand die zich inschrijft als woningzoekende is de hoofdaanvrager en is als zodanig contractant bij de huurovereenkomst.
- b. Daarnaast kan sprake zijn van een medeaanvrager en/of medeverhuizer.
- c. Bij contractering wordt beoordeeld of een medeaanvrager als medehuizer dan wel als inwoner wordt aangemerkt.
- d. Van medehuizer is sprake bij echtgenoten en geregistreerd partnerschap, dan wel wanneer hoofdaanvrager en medeaanvrager een duurzame (minimaal 2 jaar) gemeenschappelijke huishouding hebben gevoerd.
- e. Een medeverhuizer wordt gezien als inwoner en wordt niet op de huurovereenkomst vermeld.

f. Een meeverhuizende kan geen rechten ontlenen aan de inschrijving als woningzoekende tezamen met hoofdaanvrager / medeaanvrager.

Artikel 7. Wijziging inschrijving

- a. Een woningzoekende krijgt de beschikking over een eigen account om via de website zijn gegevens in te kunnen zien. Hij kan een aantal elementen van zijn inschrijving zelf wijzigen via de website van WoonService Regionaal of StudentRoomsBrabant. Daarentegen kan de woningzoekende zelf geen hoofdaanvrager of medeaanvrager verwijderen of namen en data wijzigen.
- b. Verzoeken tot wijziging inschrijving kunnen worden ingediend bij de aangesloten corporaties en WoonService Regionaal.
- c. Een inschrijving door hoofdaanvrager en medeaanvrager kan gesplitst worden. Dit kan uitsluitend door WoonService Regionaal worden gedaan.
- d. Indien een verzoek met betrekking tot wijziging huishoudgrootte (verwijderen hoofdaanvrager, medeaanvrager, meeverhuizenden) wordt ontvangen bij corporatie of WoonService is het voor betreffende woningzoekenden weliswaar mogelijk om te reageren op woningaanbod, echter het zal nimmer leiden tot een woningaanbod. De aanbieding wordt ten aanzien van betreffende woningzoekende(n) ingetrokken. Ook de lopende reacties vervallen.
- e. Zodra de aanvraag tot wijziging is afgehandeld kan een reactie op het actuele woningaanbod leiden tot een aanbieding.
- f. Er worden geen splitsingen op de inschrijving uitgevoerd door de corporaties en WoonService Regionaal tijdens een lopende aanbieding van een woning.
- g. Verzoeken tot wijziging van de inschrijving worden binnen een redelijk termijn (1 week na ontvangst verzoek) uitgevoerd.

Artikel 8. Splitsen inschrijving

- a. Een inschrijving kan op verzoek worden gesplitst. Het verzoek kan middels een zogenaamd splitsingsformulier bij WoonService Regionaal worden aangevraagd. Zowel hoofdaanvrager alsook medeaanvrager moeten akkoord zijn met de splitsing en het formulier ondertekenen.
- b. Bij het splitsen van de inschrijving wordt de inschrijfdatum van hoofdaanvrager toegekend aan de hoofdaanvrager. De medeaanvrager ontvangt een nieuw inschrijffnummer en zijn/haar inschrijfdatum is afhankelijk van het moment dat hij/zij op de inschrijving is bijgeschreven.
- c. Indien de inschrijving gezamenlijk was, krijgt de medeaanvrager dezelfde datum als de hoofdaanvrager. De medeaanvrager krijgt een nieuw inschrijffnummer nadat hij/zij een inschrijfformulier volledig heeft ingevuld en ondertekend heeft, zodat het inschrijfgeld automatisch van zijn/haar bankrekening afgeschreven kan worden.
- d. Is de medeaanvrager op een later tijdstip op de inschrijving bijgeschreven, dan geldt die latere datum als inschrijfdatum. De medeaanvrager krijgt een nieuw inschrijffnummer nadat hij/zij een inschrijfformulier volledig ingevuld en ondertekend heeft, zodat het inschrijfgeld automatisch van zijn/haar bankrekening afgeschreven kan worden.
- e. Zolang een verzoek tot splitsing in behandeling is, kan er geen woning worden toegewezen aan woningzoekende(n)
- f. Zodra de aanvraag tot splitsing is afgehandeld kan een reactie op het actuele woningaanbod leiden tot een aanbieding.
- g. Verzoeken tot splitsing worden binnen een redelijk termijn (1 week na ontvangst verzoek) uitgevoerd.

Artikel 9. Betaling inschrijfgeld

- a. Betaling van inschrijfgeld geschiedt uitsluitend door middel van een eenmalige machtiging of iDeal. De internationale student woningzoekende voldoet het inschrijfgeld uitsluitend via PayPal.
- b. Als het inschrijfgeld of verlengingsbedrag niet afgeschreven kan worden (een zgn. stornering), dan ontvangt de woningzoekende maximaal 2 herinneringen.
- c. Indien naar aanleiding van de herinnering(en) het bedrag wordt betaald, blijft de woningzoekende ingeschreven staan. Indien de woningzoekende niet reageert op de herinnering wordt hij/zij onherroepelijk uitgeschreven en ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging.

Artikel 10. Woningtoewijzing

- a. Vrijkomende huurwoningen van de leden worden via de website www.woonserviceregionaal.nl geadverteerd.
- b. Vrijkomende studentenwoningen van leden worden via www.StudentRoomsBrabant.com geadverteerd.
- c. Niet alle vrijkomende woningen worden geadverteerd. Woningen kunnen ten behoeve van bepaalde woningzoekenden direct worden gekoppeld.
- d. Bij WoonService worden de woningen aangeboden via het zogenaamde aanbodmodel, lotingmodel en bemiddelingsmodel.
- e. Bij WoonService worden garages en parkeerplaatsen aangeboden via aanbodmodel, lotingmodel, bemiddelingsmodel en direct huur.

Artikel 11. Toewijzingscriteria

Om in aanmerking te komen voor een bepaalde woning moet de woningzoekende voldoen aan de gestelde speciale eisen die daarvoor gelden. De passendheidscriteria vloeien voort uit wet- en regelgeving en kunnen gewijzigd worden. WoonService zal de geldende passendheidscriteria vermelden op de website.

Als woningtoewijzing criteria worden ten tijde van dit reglement gehanteerd:

- huishoudgrootte ; geldt als het gaat om grote eengezinswoningen met vijf of meer kamers. Hiervoor dient het huishouden minimaal te bestaan uit drie personen.
- leeftijd, de volgende leeftijdsgrenzen worden gehanteerd:
 - vanaf 16 jaar (student);
 - vanaf 18 jaar;
 - < 23 jaar;
 - 55+ jaar (senioren en seniorenplus);
 - 65+ jaar
- inkomen;
- zorgindicatie;
- studentenstatus (internationaal en of nationaal);
- indicatie onderwijsinstelling: een onderwijsinstelling (JADS, Avans Hogeschool of HAS) wijst de internationale student woningzoekende aan waardoor deze in aanmerking komt voor een (op verzoek van de onderwijsinstelling) gereserveerde studentenwoning.

Artikel 12. Europa Maatregel en Passend toewijzen

- a. Vanaf 1 januari 2011 zijn woningcorporaties verplicht om een nieuwe maximale inkomensgrens te hanteren bij de toewijzing van woningen met een (kale) huur tot en met de liberalisatiegrens.
- b. 90% van de woningtoewijzingen door corporaties moet voldoen aan deze norm. De gemeente en de corporaties hebben zich gebogen over de invulling van de 10%-marge die zij vrij mogen toewijzen en hebben daarvoor twee groepen benoemd, zijnde: urgenten, senioren met een CIZ-indicatie.
- d. De woningcorporaties zijn verplicht het inkomen te toetsen op het moment dat de woningzoekende in aanmerking komt voor een woning.
- e. Ten behoeve van de inkomensstoets wordt uitgegaan van het belastbaar huishoudinkomen. Het belastbaar huishoudinkomen van de huurder en eventuele meerderjarige medebewoners is de optelsom van de verzamelinkomens als bedoeld in de Wet inkomstenbelasting 2001. Inkomen van minder- en meerderjarige kinderen tellen niet mee.
- f. De corporatie zal, voordat een huurovereenkomst wordt aangegaan, het inkomen op passendheid toetsen. De inkomensgegevens worden getoetst aan de hand van door de woningzoekende meegebrachte informatie op het moment van de woningaanbieding.
- g. Woningzoekenden dienen ervoor te zorgen dat het actuele (gezamenlijk) belastbaar jaarinkomen bekend is bij WoonService. Aanpassingen zijn mogelijk via de website www.woonservicedenbosch.nl, via de corporaties of WoonService Regionaal.
- h. Jaarlijks worden huurprijzen en inkomensgrenzen opnieuw vastgesteld bij Ministeriele maatregel.
- i. Jaarlijks wordt het stedelijk beleid omtrent de Europa Maatregel opnieuw vastgesteld.

Artikel 13. Procedure Aanbodmodel

- a. Bij het aanbodmodel geldt het rangordecriterium inschrijfduur. Dit betekent dat als er meer belangstellenden hebben gereageerd op een woning, de woning wordt aangeboden aan degene die het langst staat ingeschreven bij WoonService Regionaal. Tenzij sprake is van een urgent woningzoekende die voorrang heeft.
- b. Een woningzoekende kan maximaal tegelijk op 10 advertenties reageren.
- c. Reageren kan via internet.
- d. Alle reacties worden geregistreerd.
- e. Het systeem toetst de gegevens (zoals leeftijd, huishoudgrootte en inkomen) van de geïnteresseerde woningzoekenden aan de passendheidscriteria die in een woningadvertentie staan vermeld.
- f. Vervolgens bepaalt het systeem de rangorde van de woningzoekenden.
- g. Bij het bepalen van de rangorde wordt de volgende volgorde aangehouden:
 1. 65+ verhuisregeling
 1. Herstructureringsurgent
 2. Overige woningzoekenden op volgorde van inschrijfduur.
- h. De woningzoekende die urgent is of voldoet aan de gestelde passendheidscriteria en van alle reflectanten op een bepaalde woning het langst staat ingeschreven, ontvangt van de betreffende corporatie een voorlopige aanbieding.
- i. De aanbieding kan worden ingetrokken als uit controle van de gegevens van de woningzoekende blijkt dat niet aan de in de woningadvertentie gestelde passendheidscriteria wordt voldaan.
- j. Met betrekking tot de woningen die gelegen zijn in speciaal aangewezen buurten kunnen aanvullende eisen c.q. voorwaarden worden gesteld.
- k. Ook woningzoekenden die bij hun huidige of voormalige verhuurder een betalingsachterstand hebben of overlast hebben veroorzaakt kunnen als huurder worden geweigerd. Zie hierna in de artikelen 17,18 en 19.
- l. Wanneer de woningzoekende de huurovereenkomst ondertekent van de nieuwe woning wordt de woningzoekende automatisch uitgeschreven. Dan vervalt direct de inschrijving.
- m. Een woningzoekende mag een woningaanbod weigeren.
- n. Een weigering van een woningaanbod heeft geen consequenties m.b.t. de opgebouwde inschrijfduur.
- o. Als een woningzoekende twee keer onaangekondigd niet aanwezig is bij een uitnodiging tot het bekijken van een woning of op een voorlopige aanbieding, dan kan hij drie maanden niet reageren op geadverteerde woningen.
- p. Indien er bij nieuwbouw afwijkende afspraken gemaakt zijn tussen de gemeente en een woningcorporatie dan worden deze vastgelegd en ook duidelijk gecommuniceerd bij het adverteren van de woningen.

Artikel 14. Lotingmodel

- Dit artikel is niet van toepassing mbt de loting van studentenwoningen (zie art. 15)
- a. De prestatieafpraak tussen de gemeente 's-Hertogenbosch m.b.t. loting houdt in dat ongeveer 30% van het aantal jaarlijkse verhuringen in 's-Hertogenbosch via loting worden aangeboden. Bij andere gemeenten zijn er geen afspraken gemaakt over % woningen wat via loting wordt aangeboden.
 - b. De corporaties hebben een zekere vrijheid bij het labelen van woningen.
 - c. Gestreefd wordt om wekelijks lotingwoningen te adverteren.
 - d. Desgewenst kan een woningzoekende meedoen aan de loting.
 - e. Een lotingwoning wordt vooraf als zodanig geadverteerd.
 - f. De lotingwoning wordt via WoonService Regionaal geadverteerd.
 - g. De reguliere toewijzingscriteria gelden.
 - h. De aanbieding kan worden ingetrokken als uit controle van de gegevens van de woningzoekende blijkt dat niet aan de in de woningadvertentie gestelde voorwaarden wordt voldaan.
 - i. Een weigering van een woningaanbod heeft geen consequenties m.b.t. de opgebouwde inschrijfduur.
 - j. Indien een urgent woningzoekende reageert op een lotingwoning, dan doet hij/zij mee op basis van de inschrijving (gelijke kans) en is de urgentie niet van kracht.
 - k. Uitgesloten voor loting zijn:

- o seniorenpluswoningen;
- o sloopwoningen;
- o coöptatiewoningen;
- o bijzondere woonvormen.

l. Ook woningzoekenden die bij hun huidige of voormalige verhuurder betalingsachterstand hebben of overlast hebben veroorzaakt kunnen als huurder worden geweigerd.

m. Wanneer de woningzoekende een woning accepteert, wordt de betreffende woningzoekende automatisch uitgeschreven.

n. Als een woningzoekende twee keer onaangekondigd niet aanwezig is bij een uitnodiging tot het bekijken van een woning of op een voorlopige aanbieding, dan kan hij drie maanden niet reageren op geadverteerde woningen.

o. Jaarlijks wordt inzichtelijk gemaakt of het, in de prestatieafspraken, gestelde quotum is behaald.

Artikel 15 Lotingmodel en bemiddelingsmodel bij studentenwoningen

a. Studentenwoningen worden geadverteerd via www.StudentRoomsBrabant.com, dat gelieerd is aan WoonService Regionaal.

b. Sprake is van twee zoekmodellen die parallel aan elkaar worden gehanteerd:

- 1. Lotingmodel: Bij het lotingmodel worden studentenwoningen geadverteerd waarbij niet de opgebouwde inschrijfduur maar loting de rangordebepaling bepaald. Door loting ontstaat een lijst met de volgorde voor de woningaanbieding. Zowel de nationale als internationale student woningzoekende kan reageren op de geadverteerde studentenwoning. Voldaan moet zijn aan de gestelde voorwaarden. De student woningzoekende kan op maximaal 10 lopende lotingwoningen reageren. Een reactie kan worden ingetrokken door de student woningzoekende zolang de advertentie loopt. Een woningaanbod mag worden geweigerd.

- 2. Bemiddelingsmodel: Bij het bemiddelingsmodel worden studentenwoningen geadverteerd die op verzoek van de onderwijsinstelling zijn gereserveerd. Deze studentenwoningen komen niet beschikbaar voor loting. Opgebouwde inschrijfduur heeft geen invloed op de rangordebepaling. Uitsluitend de internationale student woningzoekende die door een van de volgende onderwijsinstellingen (JADS, Avans Hogeschool of HAS) is aangewezen /geïndiceerd kan (nadat hij een borgsom heeft voldaan) reageren op een geadverteerde studentenwoning. Voldaan moet zijn aan de gestelde voorwaarden. De internationale student woningzoekende kan slechts op één geadverteerde gereserveerde studentenwoning reageren. Een reactie op een gereserveerde studentenwoning kan niet worden ingetrokken door de internationale student woningzoekende. Een aangeboden woning kan worden geweigerd maar dit heeft consequenties voor de betaalde borgsom en de indicatie.

c. Een geïndiceerde internationale student woningzoekende kan (via het bemiddelingsmodel) uitsluitend reageren op een (op verzoek van de onderwijsinstelling) gereserveerde studentenwoning (zoals onder art. 15.b2) indien hij vooraf een borgsom (€ 500,--) overmaakt aan StudentRoomsBrabant. StudentRoomsBrabant draagt het bedrag vervolgens af aan de verhuurder van de studentenwoning waarop de internationale student woningzoekende heeft gereageerd.

d. Indien de internationale student woningzoekende de studentenwoning (waarop is gereageerd) definitief accepteert en een huurovereenkomst aangaat met de verhuurder krijgt de internationale student woningzoekende het geldbedrag terug aan het einde van de huurovereenkomst van de verhuurder. De borgsom is enerzijds bedoeld als drempelbedrag (richting woningzoekende) mbt de reservering van een "gereserveerde" studentenwoning, anderzijds wordt de borgsom door de verhuurder gebruikt als zekerheidstelling zodat de huurder aan alle verplichtingen voldoet.

e. Indien de internationale student woningzoekende de aangeboden studentenwoning weigert ontvangt de internationale student woningzoekende de borgsom niet terug. Tevens vervalt de indicatie. Indien sprake is van een afwijzing door de corporatie dan wordt de borgsom gerestitueerd door de verhuurder en de indicatie vervalt.

Artikel 16. Direct te Huur

Bij 'direct te huur' werken we niet met wachtlijsten of inschrijfduur. Reageer je als eerste op een 'direct te huur' label, dan kom je ook als eerste in aanmerking. Je moet wel voldoen aan de voorwaarden uit de advertentie en aan de voorwaarden van passend toewijzen.

Artikel 17. Tweehurenbeleid

Tweehurenbeleid is het beleid om voor sociale huurwoningen twee huren te hanteren: een (hogere) huur voor het geval dat de woning wordt verhuurd aan een huishouden met een hoger inkomen. En een (verlaagde) huur voor mensen met een lager inkomen. Wanneer Tweehurenbeleid van toepassing is wordt dit aangegeven in de advertentie. Ook de voorwaarden worden hierin beschreven.

Artikel 18. Reageren op geliberaliseerde woningen

Indien een woningzoekende een geliberaliseerde woning accepteert vervalt niet zijn inschrijftijd.

Artikel 19. Procedure aanbidding woning na ontruiming als gevolg van hennepkwekerij

- a. Via het zogeheten Veiligheidshuis vindt een samenwerking plaats tussen de gemeente, politie, justitie en samenwerkende woningcorporaties. Dit is in het belang van de leefbaarheid en veiligheid van buurten en wijken in de gemeente.
- b. In die samenwerking zijn afspraken gemaakt over hoe om te gaan met woningzoekenden die eerder uit een huurwoning zijn ontruimd vanwege het hebben en/of verhandelen van hennep.
- c. Vanaf datum einde huurovereenkomst krijgt de betreffende woningzoekende en zijn eventuele medeaanvragers/beoogde inwoners (alle betrokken contractanten) gedurende drie jaar geen andere woonruimte aangeboden.
- d. De betreffende huurder en betrokken contractanten kunnen zich wel inschrijven als woningzoekende,
- e. Indien de wegens hennep ontruimde woningzoekende binnen de periode van drie jaar toch reageert op woningaanbod zal altijd een controle plaatsvinden. Een reactie zal nimmer leiden tot een definitieve aanbidding.

Artikel 20. Procedure aanbidding woning na ontruiming als gevolg van huurachterstand

- a. Indien een huurder is ontruimd vanwege huurachterstand krijgt hij geen andere huisvesting aangeboden, zolang de huurachterstand nog bestaat, tenzij een betalingsregeling is afgesproken en deze gedurende minimaal een half jaar is nagekomen en betaald.
- b. Mocht na een half jaar nog sprake zijn van een restschuld dan is het aan de corporatie om met de woningzoekende al dan niet een nieuwe huurovereenkomst aan te gaan met betrekking tot een woning. Dit is mede afhankelijk van de hoogte van de restschuld. De corporatie kan hieromtrent eventueel strikte aanvullende voorwaarden stellen of besluiten geen huurovereenkomst aan te gaan.

Artikel 21. Procedure aanbidding woning na ontruiming als gevolg van ernstige overlast

- a. Indien een huurder is ontruimd vanwege ernstige overlast krijgt hij drie jaar, gerekend vanaf datum einde huurovereenkomst, geen andere woonruimte aangeboden.
- b. Hij kan zich wel inschrijven als woningzoekende, al dan niet tezamen met medeaanvragers.
- c. Indien de bedoelde personen onder b. binnen de periode van drie jaar toch reageren op woningaanbod zal altijd een controle plaatsvinden. Een reactie zal derhalve nimmer leiden tot een definitieve aanbidding.
- d. Op het moment dat de betrokkene een woning krijgt aangeboden is het aan de betreffende corporatie om hieraan eventueel eisen te stellen. Dit ligt aan de aard van de overlast.
- e. Er kan een tweede kansovereenkomst worden afgesloten, waaraan voorwaarden zijn gebonden en afspraken zijn gemaakt met bepaalde instanties. Deze zijn schriftelijk vastgelegd en maken onderdeel uit van deze huurovereenkomst. Bij het niet nakomen van de afspraken, heeft de corporatie de mogelijkheid de huurovereenkomst te ontbinden. Dit is duidelijk besproken met de contractant(en).

Artikel 22. Verantwoording

WoonService Regionaal en daarmee de aangesloten leden zijn verplicht alle woningtoewijzingen te verantwoorden. Dit gebeurt op de website van WoonService Regionaal. In de verantwoordingstabel wordt een overzicht gegeven van de recent verhuurde woningen, de inschrijfduur van de nieuwe huurder en hoeveel reacties er op deze woning binnen zijn gekomen. Een verhuring aan een bijzondere doelgroep wordt herkenbaar weergegeven. Op deze manier kunnen woningzoekenden een beeld krijgen van hun kansen op de woningmarkt in de regio . De woningen die via de lotingmodule zijn verhuurd worden ook herkenbaar weergegeven.

Artikel 23. Urgentie

De deelnemende corporaties aan WoonService Regionaal hanteren voor sommige gemeenten een afwijkende route met betrekking tot urgentie.

- Urgentie in de gemeenten 's-Hertogenbosch, Boxtel, Bernheze, Sint-Michielsgestel en Oss

Voor uitleg urgentie regels van de deelnemende corporaties aan WoonService Regionaal verwijzen wij naar het reglement urgentieregeling WoonService Regionaal.

- Urgentie Heusden

Voor uitleg urgentie regels gemeente Heusden verwijzen wij naar de website van Woonveste.

Artikel 24. Fraude

Indien bestuurder oordeelt dat een woningzoekende fraudeert bij reageren op een woning of bij inschrijving dan is de bestuurder bevoegd om maatregelen te treffen. Maatregelen kunnen zijn verwijderen reactie, periode uitsluiting van reageren op woningaanbod, uitschrijven van woningzoekenden met een verbod om 2 jaar in te schrijven. Er zal altijd aangifte bij de politie plaatsvinden.

Artikel 25. Klachtencommissie

a. Indien een natuurlijk persoon wiens belangen direct betrokken zijn bij een beslissing of gedraging waarover blijkt het Reglement Klachtencommissie een klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie van WoonService Regionaal, kan deze hierover schriftelijk een klacht indienen bij de klachtencommissie van WoonService Regionaal.

b. Op de indiening van een klacht bij de klachtencommissie van WoonService Regionaal en de behandeling van een klacht door de klachtencommissie van WoonService Regionaal is het Reglement Klachtencommissie zoals gepubliceerd op de website van WoonService Regionaal van toepassing.

c. De uitspraak van de klachtencommissie van WoonService regionaal is een advies aan het bestuur van WoonService Regionaal”.

Artikel 26. Ingangsdatum Algemene voorwaarden

Deze Algemene voorwaarden gaat in op 19 april en geldt voor onbepaalde tijd en kan door ons tussentijds worden aangepast. De meest recente versie van ons reglement wordt telkens gepubliceerd op onze website. Het kan desgevraagd aan u worden opgestuurd.