

## **Reglement Klachtencommissie WoonService Regionaal**

**d.d. 1 januari 2023**

### **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; <sup>1</sup>    |
| 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.

---

<sup>1</sup> 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.

4.9 Indien het lidmaatschap van een lid van de Klachtencommissie eindigt door het verstrijken van de in artikel 4.3 of 4.4 bedoelde periode en uiterlijk zestig dagen voor het verstrijken die periode door het bestuur van WoonService Regionaal niet in de benoeming van een nieuw lid van de Klachtencommissie is voorzien, is het bestuur van WoonService Regionaal in afwijking van het in artikel 4.2 tot en met 4.5 en artikel 4.6 sub a bepaalde bevoegd om het desbetreffende lid van de Klachtencommissie eenmalig voor de duur van maximaal één jaar als lid van de Klachtencommissie te herbenoemen”.

## **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;
- Reglement KlachtenCommissie 1 januari 2023

I. 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:  
Reglement KlachtenCommissie 1 januari 2023

- 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 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 Reglement KlachtenCommissie 1 januari 2023

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 wijkt 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**

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 1 januari 2023 en is van toepassing op Klachten die vanaf die datum worden ingediend.