

# REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE INZAKE DE WONINGTOEWIJZING

## Artikel 1 - Definities

Commissie	klachtencommissie inzake de woningtoewijzing als bedoeld in artikel 4, tweede lid van de Huisvestingswet. De commissie bestaat uit drie leden.
Toegelaten instellingen	Stichting Wold & Waard Woonservice en Stichting Huisvesting Vredewold
Gemeente	Burgemeester en Wethouders van de desbetreffende gemeente
Klager	een ieder (m/v) die schriftelijk een klacht ingevolge dit reglement heeft ingediend. Waar 'hij' of 'zijn' staat in de tekst kan ook 'zij' of 'haar' worden gelezen.
Overeenkomst	tussen toegelaten instellingen en gemeenten gesloten overeenkomst inzake het in gebruik geven van woonruimte
Partijen	gemeenten Leek, Zuidhorn, Marum, Grootegast, Stichting Wold en Waard Woonservice en Stichting Huisvesting Vredewold
Privacygevoelige gegevens.	gegevens die herleidbaar zijn tot een individuele natuurlijke persoon

## Artikel 2 - Voorleggen klacht

1. Een ieder die door een besluit ter uitvoering van de overeenkomst direct in zijn belang is getroffen kan een klacht indienen bij de commissie. Daarvan is in ieder geval sprake bij besluiten inzake:
  - a. de weigering tot inschrijving;
  - b. de doorhaling van de inschrijving;
  - c. de toekenning van de punten;
  - d. de woningtoewijzing.
2. Een klacht dient binnen vier weken na dagtekening van het betreffende besluit, op een daarvoor bestemd formulier te worden ingediend.

## Artikel 3 - Taak van de commissie

De commissie behandelt ingekomen klachten van klagers. De commissie geeft een bindend advies aan de desbetreffende toegelaten instelling. De desbetreffende gemeente krijgt een afschrift van het bindend advies.

## Artikel 4 - Ontvangst klacht

1. Klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht van of namens de commissie een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen.
2. De voorzitter van de commissie of een lid van de commissie, daartoe door de voorzitter aangewezen, beoordeelt de klacht.
3. De voorzitter of het aangewezen lid van de commissie verklaart de klacht ontvankelijk dan wel niet-ontvankelijk.
4. De commissie informeert klager over de wijze waarop en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld.

## Artikel 5 - Afhandeling klacht

1. De toegelaten instelling op wie de klacht betrekking heeft, wordt door de commissie zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de klacht te reageren en wel binnen een door de commissie te bepalen termijn.
2. Klager ontvangt ten minste zeven dagen vóór de vergadering van de commissie bericht over de da-

tum en het tijdstip van de vergadering, waarin de commissie de klacht zal behandelen. De stukken die op zijn zaak betrekking hebben, liggen - met in acht name van het in artikel 9 bepaalde - voor klager ter inzage.

3. De commissie zal klager uitnodigen op de vergadering aanwezig te zijn om de klacht nader toe te lichten en door de commissie te worden gehoord.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
  - a. het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk is;
  - b. het bezwaar kennelijk ongegrond is;
  - c. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
  - d. aan het bezwaar volledig tegemoet wordt gekomen en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad.
5. De voorzitter of het aangewezen lid kan bij die behandeling die personen uitnodigen van wie hij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. Klager moet bij de uitnodiging voor de vergadering worden meegedeeld welke andere personen zijn uitgenodigd.
6. Klager kan zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen, dan wel zich door een deskundige laten bijstaan. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van zijn gemachtigde/deskundige.
7. Indien klager zich wil laten vertegenwoordigen door een gemachtigde dient hij dit vóór de vergadering schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken.
8. Als de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, dan kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

#### **Artikel 6 - Behandeling van de klacht**

1. De vergadering waarin de commissie de klacht behandelt is niet openbaar. Toegang tot de vergadering hebben in elk geval:
  - a. de klager;
  - b. zijn of haar deskundige;
  - c. zijn of haar gemachtigde;
  - d. een vertegenwoordiger van de corporatie;
  - e. een deskundige of gemachtigde namens de corporatie.
2. De commissie kan slechts vergaderen en besluiten nemen indien zij voltallig is.
3. De klager en zijn vertegenwoordiger worden in de gelegenheid gesteld de klacht nader toe te lichten. De ter vergadering aanwezige vertegenwoordiger van de corporatie wordt eveneens in de gelegenheid gesteld een reactie op de klacht te geven.
4. Klager heeft de gelegenheid om te reageren op alle stukken zoals genoemd in artikel 5, lid 3 en artikel 7, lid 2.

#### **Artikel 7 - Waarborgen privacy van klager en derden**

1. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacy-gevoelige gegevens van anderen dan hemzelf bevatten, tenzij voor het verstrekken van die gegevens schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend. Klager wordt door of namens de commissie op de hoogte gesteld of inzage in de stukken kan worden verleend dan wel kopieën kunnen worden verstrekt. Indien de schriftelijke toestemming wel is verleend, dan is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens. Indien de schriftelijke toestemming niet wordt verleend, dan zal de klager een uittreksel of een samenvatting - zonder de privacy-gevoelige gegevens - van de stukken worden verstrekt of daarover inlichtingen worden verschaft.
2. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacy-gevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van het beklag kennis hebben genomen.
3. Alleen leden van de commissie en de door de commissie aangewezen personen hebben toegang tot de privacy-gevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

#### **Artikel 8 - De beraadslagingen over het uit te brengen advies**

1. De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het door haar uit te brengen advies. De commissie baseert haar bindend advies op basis van de ingebrachte stukken en op de tijdens de behandeling naar voren gebrachte informatie.

2. De commissie kan slechts vergaderen en besluiten nemen indien zij voltallig is. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
3. De desbetreffende gemeente en de desbetreffende toegelaten instelling wordt binnen acht weken nadat de klacht is ontvangen, door of namens de commissie haar beslissing in de vorm van een bindend advies schriftelijk meegedeeld. De commissie kan deze termijn met vier weken verdagen. Hiervan ontvangt klager bericht.
4. De commissie geeft in haar advies aan:
  - of de klager door een besluit ter uitvoering van de overeenkomst rechtstreeks getroffen is in zijn belang;
  - of de toegelaten instelling in redelijkheid tot de bestreden beslissing had kunnen komen;
  - of de bestreden beslissing in stand kan blijven;
  - en indien de bestreden beslissing niet in stand kan blijven: de wijze waarop de corporatie een nieuwe beslissing moet nemen.
5. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk nadat het bindend advies aan de besturen is uitgebracht, maar uiterlijk binnen acht weken nadat de klacht is ontvangen, tenzij er sprake is van verdaging, het schriftelijke, gemotiveerde advies van de commissie.
6. Desbetreffende toegelaten instelling dient binnen een redelijke termijn aan te geven hoe zij uitvoer gaat geven aan het van de commissie ontvangen bindende advies.

#### **Artikel 9 - Instelling, beëindiging, samenstelling en benoeming commissie**

1. De commissie wordt ingesteld voor de periode waarin de in artikel 1 genoemde overeenkomst van kracht is. De gemeenten dragen zorg voor de faciliteiten die de commissie nodig heeft om haar werk te kunnen uitvoeren.
2. De commissie bestaat uit drie leden; elk der partijen draagt een lid voor.
3. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar.
4. De leden van de commissie worden benoemd door burgemeester en wethouders. Tevens wordt een gezamenlijk voorgedragen plaatsvervangend lid benoemd.
5. De voorzitter wordt aangewezen door de gemeenten.
6. Aan de commissie wordt een functionaris van een gemeente als ambtelijk secretaris toegevoegd.
7. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - het verstrijken van de termijn bedoeld in het eerste lid;
  - het verstrijken van de termijn als bedoeld in het derde lid;
  - schriftelijke opzegging van een lid;
  - overlijden van een lid.
8. Een door het verstrijken van de in lid 3 genoemde termijn aftredend lid van de commissie is terstond herbenoembaar.  
De aftredende leden blijven hun functie vervullen totdat in de opvolging is voorzien.  
Binnen drie maanden zal in een tussentijds opengevallen plaats worden voorzien. Gedurende die periode wordt de vacante plaats vervuld door de plaatsvervanger.

#### **Artikel 10 - Werkwijze en plichten van de commissie**

1. De commissie vergadert ten minste eenmaal per jaar en voorts zo vaak dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
2. De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen:
  - afhandelingstermijn van de klacht;
  - niet in behandeling genomen klachten;
  - genomen beslissingen.
3. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden, waarin tenminste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het tweede lid. Dit verslag is aan een ieder ter inzage.

#### **Artikel 11 - Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt, na overleg met de toegelaten instellingen, vastgesteld door de gemeenten.

Vastgesteld door burgemeester en wethouders.  
Datum:

Burgemeester en wethouders van Leek,

B.C. Hoekstra, burgemeester H.K. Hofman, secretaris

Burgemeester en wethouders van Zuidhorn,

E. Fennema, burgemeester L. Kootstra, secretaris

Burgemeester en wethouders van Marum,

T. van Bekkum, burgemeester R.L.H. Schoonderbeek, secretaris

Burgemeester en wethouders van Grootegast,

K.B. Dijkstra, burgemeester E. Paré, secretaris

## Artikelsgewijze toelichting bij reglement klachtencommissie

### Artikel 1

Dit artikel geeft definities van enkele begrippen.

### Artikel 2

Dit artikel geeft aan wie een klacht bij de commissie kan indienen. Iedereen die door een besluit ter uitvoering rechtstreeks in zijn belang is getroffen, kan een klacht indienen over de uitvoering van de overeenkomst tussen de toegelaten instellingen en gemeenten. Klachten over de weigering tot inschrijving, de doorhaling van inschrijving, de toekenning van punten en de woningtoewijzing, zijn in ieder geval aangemerkt als klachten waar de commissie zich over zal moeten buigen. Andere klachten die betrekking hebben op de uitvoering van de overeenkomst kunnen aan de commissie worden voorgelegd. Het is ter beoordeling van de commissie, of de klager door een besluit rechtstreeks in zijn belang is getroffen.

Voorts is aangegeven op welke wijze een klacht dient te worden ingediend. De indiening dient plaats te vinden aan de hand van een daartoe bestemd formulier. Dit formulier kan een hulpmiddel zijn voor klagers, om de klacht op schrift te stellen. Uiteraard is het toegestaan dat klagers andere schriftelijke stukken bijvoegen.

### Artikel 3

Dit artikel bepaalt dat de commissie tot taak heeft ingekomen klachten van woningzoekenden te behandelen en een bindend advies te formuleren. Het advies van de commissie is bindend voor de toegelaten instellingen en de gemeenten. Dit vereiste vloeit rechtstreeks voort uit de Huisvestingswet. Het bestuur van de toegelaten instelling en de gemeentebesturen behoren uitvoering te geven aan de beslissingen van de commissie.

### Artikel 4, 5 en 6

Deze artikelen geven de procedure aan volgens welke de commissie klachten in ontvangst neemt en de klager in kennis stelt van de vergadering waarin hij zijn klacht kan toelichten. Tevens is aangegeven dat de klager en de corporatie zich kunnen laten vertegenwoordigen en wie toegang heeft tot de vergadering. Klachten worden door de voltallige commissie behandeld.

In deze artikelen worden voorts de termijnen geregeld waarbinnen de commissie een ingekomen klacht behandelt. Uiterlijk binnen 12 weken na ontvangst van de klacht dient de commissie de klager van haar advies in kennis te stellen.

### Artikel 7

In dit artikel is geregeld dat de klager geen toegang heeft tot stukken, waarin gegevens van derden zijn opgenomen, zolang die derde daarvoor geen schriftelijke toestemming heeft gegeven. Wanneer die derde geen schriftelijke toestemming verleent dan zal de klager een uittreksel of een samenvatting zonder privacy-gevoelige gegevens van de stukken worden verstrekt of klager wordt mondeling geïnformeerd over de niet privacy-gevoelige gegevens.

Voorts is bepaald dat de commissieleden verkregen privacy gevoelige gegevens vertrouwelijk dienen te behandelen.

### Artikel 8

Aangegeven is dat de onderlinge beraadslagingen van de commissie besloten zijn. Ook is aangegeven wat de commissie in haar advies moet aangeven.

### Artikel 9

Het eerste lid regelt de instelling van de commissie. Gekozen is voor een zittingsduur van 3 jaar. Na deze termijn zijn aftredende leden terstond herkiesbaar.

De Huisvestingswet draagt de zorg voor de instelling van een klachtencommissie op aan de gemeenten. Daarom is aangegeven dat de gemeenten zorg dienen te dragen voor de faciliteiten die de commissie nodig heeft om haar werk te kunnen doen. Hierbij kan worden gedacht aan vergaderruimte, kopiëermogelijkheden en zo meer.

De Wet schrijft verder voor dat de commissie onafhankelijk moet kunnen werken. De samenstelling van de commissie zal zodanig moeten zijn dat hieraan wordt voldaan. De wet geeft niet aan hoe de onafhankelijkheid kan worden gewaarborgd. Het is voorstelbaar dat van onafhankelijkheid geen sprake is

als personen in de commissie zitting hebben die werkzaam zijn in de uitvoering en de beleidsbepaling van de woonruimteverdeling. Onafhankelijke leden waarborgen een onafhankelijk functioneren van de commissie. Gekozen is voor een tripartiete samenstelling waarvoor de toegelaten instellingen en de gemeenten elk een lid voordragen. De voorzitter wordt aangewezen door de gemeenten. De leden van de commissie worden door burgemeester en wethouders benoemd. Het blijft de taak van de gemeenten om te beoordelen of de commissie onafhankelijk kan functioneren.

In verband met de adviesformulering door de commissie bestaat de commissie uit een oneven aantal leden. Ter wille van de slagvaardigheid wordt het aantal leden beperkt gehouden.

Ten behoeve van ondersteuning van de commissieleden ligt het voor de hand een secretaris toe te voegen aan de commissie. De functie kan door een medewerker van een gemeente of corporatie worden uitgevoerd. Gelet op de verantwoordelijkheden van de gemeenten in deze ligt uitvoering door een medewerker van een gemeente het meest voor de hand.

#### Artikel 10

In dit artikel is de vergaderfrequentie van de commissie aangegeven, voorts zijn voorschriften gegeven omtrent de registratie van ontvangen klachten en het jaarlijks verslag van de werkzaamheden van de commissie.

#### Artikel 11

Dit artikel geeft aan dat de gemeenten het reglement voor de commissie vaststellen na overleg met de toegelaten instellingen. De commissie zal ook worden gehoord over voorgestelde wijzigingen.

KLACHTENFORMULIER inzake de woonruimteverdeling.

Aan de Klachtencommissie van de gemeente .....

Ondergetekende :  
Naam :  
Adres :  
Postcode :  
Woonplaats :  
Telefoon :  
E-mailadres :  
dient bij deze klacht in over :  
Toelichting : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Bijgevoegde stukken : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Voor een snelle en effectieve behandeling van uw klacht dient u de navolgende vragen te beantwoorden:

1. Bent u ingeschreven als woningzoekende? ja/nee\*)  
Zo ja, bij Stichting Wold & Waard of Stichting Huisvesting Vredewold \*)
2. Op welke datum is de klacht ontstaan? 200
3. Heeft u over de klacht overleg gehad of gecorrespondeerd met een van de medewerkers van ja/nee\*)  
zo ja, met
4. Zijn er schriftelijke stukken met betrekking tot de klacht? ja/nee\*)  
zo ja, wilt u dan een kopie van deze stukken bij dit klachtenformulier meesturen. ja/nee\*)
5. Wilt u als de klachtencommissie uw verzoek behandelt, daarbij aanwezig zijn? ja/nee\*)

---

\* doorhalen wat niet van toepassing is

6. Laat u zich door iemand bijstaan of vertegenwoordigen bij de klachtencommissie?

ja/nee\*)

(Dit mag ook later kenbaar worden gemaakt. Zie hiervoor artikelen 5, lid 6 en 7, lid 5 van het reglement van de klachtencommissie)

zo ja, door:

(naam)

(adres)

(postcode)

(woonplaats)

(telefoon)

(plaats)

(datum)

handtekening:

Ruimte voor eventuele opmerkingen/aanvullingen

---

\* doorhalen wat niet van toepassing is