

Reglement Klachtencommissie
Woonruimteverdeling
Noord-Veluwe

Artikel 1 **Definities**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. *commissie*: de klachtencommissie inzake woonruimteverdeling als bedoeld in artikel 4, tweede lid van de Huisvestingswet;
- b. *verhuurders*: de verhuurders genoemd in de overeenkomst;
- c. *gemeentebesturen*: de colleges van burgemeester en wethouders van de gemeenten genoemd in de overeenkomst;
- d. *klacht*: een van de klager afkomstig schriftelijk stuk gericht aan de commissie, waaruit blijkt dat hij door een besluit ter uitvoering van de overeenkomst rechtstreeks in zijn belang is getroffen;
- e. *klager*: een ieder die schriftelijk een klacht ingevolge dit reglement heeft ingediend;
- f. *overeenkomst*: de tussen gemeentebesturen en verhuurders gesloten Samenwerkings-overeenkomst Woonruimteverdeling Noord-Veluwe;
- g. *privacy-gevoelige gegevens*: gegevens die herleidbaar zijn tot een individuele natuurlijke persoon;
- h. *urgentiecommissie*: de commissie als bedoeld in artikel 1, sub t, van de overeenkomst.

Artikel 2 **Samenstelling en benoeming leden van de commissie**

1. De commissie bestaat uit drie leden die voor een periode van drie jaar worden benoemd door de gemeentebesturen. Tevens worden plaatsvervangers benoemd.
2. Aan de commissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd.
3. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de termijn bedoeld in het eerste lid;
 - b. schriftelijke opzegging van een lid;
 - c. overlijden van een lid;
 - d. roeyement na schorsing als gevolg van disfunctioneren.
4. Leden, die aftreden op grond van lid 3 sub a zijn opnieuw benoembaar voor een periode van drie jaar.
5. Binnen 13 weken zal in een tussentijds opengevallen plaats worden voorzien. Gedurende die periode wordt de vacante plaats vervuld door een plaatsvervanger.
6. De gemeentebesturen dragen zorg voor de faciliteiten die de commissie nodig heeft om haar werk te kunnen uitvoeren.
7. De leden van de klachtencommissie ontvangen een redelijke vergoeding. Deze vergoeding wordt vastgesteld door de gemeentebesturen.

Artikel 3 **Taak van de commissie**

De commissie behandelt en beslist op ingekomen klachten van klagers inzake beslissingen van gemeentebesturen en verhuurders. Tevens behandelt en beslist de commissie op ingekomen klachten inzake beslissingen van de urgentiecommissie.

De commissie geeft haar beslissing in de vorm van een bindend advies.

Artikel 4 **Procedure behandeling van de klacht**

1. Een ieder die door een beslissing ter uitvoering van de overeenkomst rechtstreeks in zijn belang is getroffen, kan daarover zijn beklag doen bij de commissie.
2. Een klacht dient binnen zes weken na dagtekening van de betreffende beslissing schriftelijk te worden ingediend.
3. Behandeling van de klacht zal pas plaatsvinden nadat overleg tussen klager en verhuurders of gemeenten heeft plaats gevonden en dit overleg niet heeft geleid tot een voor genoemde partijen aanvaardbare schikking, tenzij de verhuurders of gemeenten van oordeel zijn dat het overleg niet in het belang is van het oplossen van de klacht.
4. Het overleg als bedoeld in lid 3 blijft achterwege, indien de klacht betrekking heeft op een beslissing van de urgentiecommissie.

Artikel 5 **Ontvangst van de 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 commissie informeert klager over de wijze waarop en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld.

Artikel 6 **Vorbereiding van de vergadering van de commissie**

1. De betrokken gemeentebesturen en verhuurders of de urgentiecommissie worden door de

- commissie binnen vier weken na ontvangst van de klacht in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de klacht te reageren.
2. Klager, gemeentebesturen en verhuurders of urgentiecommissie ontvangen ten minste een week van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de vergadering, waarin de commissie de klacht zal behandelen. De op de klacht betrekking hebbende stukken liggen voor klager, gemeentebesturen, verhuurder en urgentiecommissie ter inzage bij de commissie.
 3. De commissie zal klager, alsmede vertegenwoordigers van de gemeentebesturen, verhuurders en urgentiecommissie uitnodigen ter vergadering aanwezig te zijn om de klacht nader toe te lichten en door de commissie te worden gehoord.
 4. 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.
 5. Indien klager zich wil laten vertegenwoordigen door een gemachtigde dient hij dit voor de vergadering schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken.

Artikel 7 **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 gemeentebesturen, verhuurders en/of urgentiecommissie.
2. De klager en zijn of haar vertegenwoordiger worden in de gelegenheid gesteld de klacht nader toe te lichten.
3. De vertegenwoordiger van de gemeentebesturen, verhuurders en/of urgentiecommissie wordt in de gelegenheid gesteld een reactie op de klacht te geven.
4. Klager, gemeentebesturen, verhuurders en urgentiecommissie hebben de gelegenheid om op alle stukken, zoals genoemd in artikel 6, lid 2, ter vergadering te reageren.

Artikel 8 **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 beraadslagingen van de commissie zijn besloten. De commissie baseert haar beslissing op basis van de ingebrachte stukken en de tijdens de vergadering naar voren gebrachte informatie.
3. De commissie kan slechts vergaderen en beslissingen nemen indien meer dan de helft van de leden aanwezig is. Indien onvoldoende leden aanwezig zijn, wordt in de eerstkomende vergadering een beslissing genomen.
4. De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen:
 - a. afhandelingstermijn van de klacht;
 - b. niet in behandeling genomen klachten;
 - c. genomen beslissingen.Dit register wordt periodiek op de agenda van de vergadering van de commissie geplaatst.
5. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden, waarin tenminste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het vorige lid.

Artikel 9 **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.
2. De leden van de commissie en een ieder die inzage heeft gehad in de stukken zijn verplicht tot geheimhouding van privacy-gevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van de klacht kennis hebben genomen.
3. Alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen hebben toegang tot de privacy-gevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

Artikel 10 **Beslissing**

1. De commissie deelt binnen acht weken, nadat de klacht is ontvangen, haar beslissing schriftelijk mee aan klager, gemeentebesturen, verhuurders en/of urgentiecommissie. Zij kan deze termijn met 4 weken verdagen. Hiervan krijgen klager en verhuurder bericht.

2. De commissie geeft in haar beslissing aan:
 - a. of de klager door een beslissing ter uitvoering van de overeenkomst rechtstreeks getroffen is in zijn of haar belang;
 - b. of de gemeentebesturen, verhuurders en/of urgentiecommissie in redelijkheid tot de bestreden beslissing hadden kunnen komen;
 - c. of de bestreden beslissing in stand kan blijven;
 - d. en indien de bestreden beslissing niet in stand kan blijven: de wijze waarop de gemeentebesturen, verhuurders en/of urgentiecommissie een nieuwe beslissing moeten nemen.

Artikel 11 Vaststelling en wijziging van reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en, gehoord de leden van de commissie, gewijzigd door de gemeentebesturen.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 2 Samenstelling en benoeming leden van de commissie

De verplichting tot het instellen van een klachtencommissie vloeit voort uit de totstandkoming van een samenwerkingsovereenkomst. Aangezien de Huisvestingswet de zorg voor de instelling van een klachtencommissie opdraagt aan de gemeenten, ligt het voor de hand dat de gemeenten tevens zorgen voor de faciliteiten die de commissie nodig heeft om haar werk te kunnen uitvoeren. Te denken valt aan vergaderruimte, kantoorbenodigdheden e.d. De commissie dient onafhankelijk te kunnen werken. De samenstelling van de commissie zal daarom zodanig moeten zijn dat aan die eis wordt voldaan. Van onafhankelijkheid is geen sprake indien personen in de commissie zitting hebben die daarnaast werkzaamheden op het terrein van de woonruimteverdeling uitvoeren. Ter wille van de nodige slagvaardigheid en in verband met de besluitvorming is het aan te bevelen om de samenstelling van de commissie beperkt te houden en uit te gaan van een oneven aantal leden.

Artikel 3 Taak van de commissie

De commissie heeft tot taak de ingekomen klachten van woningzoekenden te behandelen en hierop beslissingen te nemen. Daarbij zal de commissie de gevolgde procedure toetsen aan de overeenkomst. Een klacht kan ook betrekking hebben op een beslissing van de urgentiecommissie, hoewel deze niet direct partij is in de samenwerkingsovereenkomst maar wel een door partijen ingesteld orgaan. De beslissingen van de commissie strekken de gemeentebesturen en de verhuurders tot bindend advies. Dit vereiste vloeit voort uit de Huisvestingswet. De gemeentebesturen en de verhuurders behoren uitvoering te geven aan de beslissingen van de commissie.

Artikel 4 Procedure behandeling van de klacht

Dit artikel geeft aan wie een klacht bij de commissie kan indienen. Iedereen die door een beslissing ter uitvoering van de Samenwerkingsovereenkomst Woonruimteverdeling Noord-Veluwe rechtstreeks in zijn belang is getroffen, kan een klacht indienen. Het moet wel gaan om een klacht over de uitvoering van bedoelde overeenkomst. Voorts is aangegeven op welke wijze een klacht dient te worden ingediend. Een klacht zal pas in behandeling worden genomen indien de verhuurders en/of gemeentebesturen vooraf een beslissing over het geschil hebben genomen en deze beslissing schriftelijk ter kennis heeft gebracht van de klager, tenzij de klacht betrekking heeft op een beslissing van de urgentiecommissie.

Artikel 5 Ontvangst van de klacht

Binnen twee weken nadat de klacht is ontvangen krijgt klager van of namens de commissie een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen. Tevens wordt de klager meegedeeld op welke wijze en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld. Indien een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, zal dit schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager worden kenbaar gemaakt.

Artikel 6 Voorbereiding van de vergadering van de commissie

De gemeentebesturen en de verhuurders, waartegen de klacht is gericht, worden in de gelegenheid gesteld om schriftelijk op de klacht te reageren. De commissie stelt een termijn waarbinnen deze reactie moet zijn ontvangen. Minimaal een week voor behandeling van de klacht in de vergadering van de commissie wordt aan klager, alsmede aan een vertegenwoordiger van de gemeentebesturen en/of een vertegenwoordiger van de verhuurders een uitnodiging verzonden om ter vergadering hun zienswijze aangaande de klacht kenbaar te maken. In deze uitnodiging vermeldt de commissie de plaats, de datum en het tijdstip van de behandeling. Tevens wordt hierbij aan klager, gemeentebesturen en verhuurders meegedeeld dat de op de klacht betrekking hebbende stukken bij de commissie ter inzage liggen. Klager kan zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Hij dient dit via het klachtenformulier aan de commissie kenbaar te maken. De klager kan zich bij de behandeling van de klacht tevens door een deskundige laten bijstaan.

Artikel 7 Behandeling van de klacht

Dit artikel regelt wie toegang heeft tot de vergadering. Klager wordt in de gelegenheid gesteld om ter vergadering zijn klacht toe te lichten en te reageren op alle stukken die op de zaak betrekking hebben. Ook gemeentebesturen en verhuurders krijgen de gelegenheid een reactie op de klacht te geven.

Artikel 8 Werkwijze en plichten van de commissie

De vergaderfrequentie van de commissie is gesteld op eenmaal per jaar tenzij de behandeling van binnengekomen klachten aanleiding is om de frequentie op te voeren, mede gezien de voorgeschreven afhandeling termijn.
De commissie houdt een register bij waarin wordt bijgehouden het aantal binnengekomen klachten en de wijze van afdoening daarvan. Jaarlijks brengt de commissie verslag uit over haar werkzaamheden.

Artikel 9 Waarborgen privacy van klager en derden

Klager krijgt geen toegang tot stukken, waarin de gegevens van derden zijn opgenomen, zolang die derde daarvoor geen toestemming heeft gegeven. Bovendien is bepaald dat de commissieleden tot geheimhouding van privacy-gevoelige gegevens verplicht zijn.

Artikel 10 Beslissing

In dit artikel wordt de termijn geregeld waarbinnen de commissie op een ingekomen klacht beslist. Uiterlijk binnen 12 weken na ontvangst van de klacht dient de commissie de klager van de beslissing in kennis te stellen. De onderlinge beraadslagingen van de commissie zijn besloten. De commissie kan alleen maar beslissingen nemen als meer dan de helft van het aantal leden aanwezig is. Aangegeven wordt wat er in de genomen beslissing moet worden opgenomen.

Artikel 11 Vaststelling en wijziging van reglement

Het reglement wordt door de gemeentebesturen vastgesteld. De commissie moet echter worden gehoord over de voorgestelde wijzigingen.