



Klachtencommissie
Wonen
Zuid-Holland

Klachtenreglement KCWZH 2025

Voorstel tot wijziging naar aanleiding van de publicatie van het 'Voorbeeld Reglement Klachtencommissie' van Aedes, versie 1 februari 2023 (Staatscourant 2023, 6160)'

Aanleiding

Woningcorporaties bieden huurders en woningzoekenden de mogelijkheid om kosteloos een schriftelijke klacht in te dienen bij een Klachtencommissie over haar doen of nalaten bij de uitvoering van een huur-overeenkomst. Aedes heeft daarvoor sinds 2011 een voorbeeldreglement op haar website geplaatst dat geldt als procedureregels voor de behandeling van klachten. Deze is in 2018 voor het laatst geactualiseerd. Het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie vereist dat zowel de klager als de corporatie zich houden aan deze regels.

Sinds 1 juli 2015 is de herziene Woningwet van toepassing. Op grond van artikel 109 Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 (Btiv), zoals dat gold tot 1 januari 2022, was het voorbeeld klachtenreglement van Aedes aangewezen als het reglement dat van toepassing is op alle toegelaten instellingen. Door de wijziging van de Woningwet per 1 januari 2022 is artikel 109 Btiv vervallen. Nu geldt dat de minister niet meer bij algemene maatregel van bestuur, maar bij ministerieel besluit een reglement inzake de behandeling van klachten omtrent het handelen of nalaten van toegelaten instellingen kan aanwijzen. Een woningcorporatie mag binnen wettelijke grenzen haar opties voor het behandelen van klachten wel iets ruimer stellen dan waartoe de wet verplicht. Verhuurders zijn immers vrij hoe ze invulling geven aan het in artikel 55b van de Woningwet bedoelde reglement.

Ten opzichte van de vorige versie uit 2018 hebben zijn er 3 wijzigingen in het Voorbeeld Klachtenreglement Aedes 1 februari 2023 aangebracht:

1. De Klachtencommissie is nu wel bevoegd om klachten te behandelen over 'af- en toewijzing' van woningen, tenzij het louter gaat om het verlenen van een huisvestingsvergunning of een afwijzing van een urgentieverzoek, waarvoor specifieke bestuursrechtelijke procedures gelden.
2. Er is een informatieplicht toegevoegd aan artikel 9.8, waarbij huurders geïnformeerd moeten worden over hun klachtrecht bij de huurcommissie. Huurders hebben nu de mogelijkheid om geschillen bij de huurcommissie aanhangig te maken, en er kan nog steeds een verzoekschrift worden ingediend voor een uitspraak van de huurcommissie.
3. Het vermelden van het adres in het klachtenregister is geschrapt vanwege mogelijke strijdigheid met regels omtrent de verwerking van persoonsgegevens.

Met ingang van 21 november 2024 zijn enkele punten bijgewerkt. Specifiek gaat het om de niet-ontvankelijkheid van klachten die verband houden met een financiële tegemoetkoming die verder gaat dan het dienstverleningsaspect van de corporatie, dat bij de behandeling van een klacht centraal staat. Daarnaast is de (pilot voor de) overgang naar digitale hoorzittingen en de bijhorende zaken aangepast in het klachtenreglement.

In aanvulling op het voorgaande zijn met ingang van 12 mei 2025 enkele punten uit het klachtenreglement verduidelijkt en in lijn gebracht met het voorbeeld reglement klachtencommissie van Aedes.

Inhoudsopgave

<i>Artikel 1: Begrippen</i>	<i>2</i>
<i>Artikel 2: Doel en taak van de klachtencommissie.....</i>	<i>3</i>
<i>Artikel 3: Samenstelling klachtencommissie, profiel en benoeming van leden.....</i>	<i>3</i>
<i>Artikel 3a: Samenstelling stuurgroep, profiel en benoeming van leden</i>	<i>4</i>
<i>Artikel 4: Voorleggen klacht aan de klachtencommissie.....</i>	<i>6</i>
<i>Artikel 5: Klachten die niet in behandeling worden genomen.....</i>	<i>6</i>
<i>Artikel 6: Verwerking van klachten</i>	<i>7</i>
<i>Artikel 7: Voorbereiding van de zitting</i>	<i>7</i>
<i>Artikel 8: De hoorzitting</i>	<i>7</i>
<i>Artikel 9: Adviezen</i>	<i>8</i>
<i>Artikel 10: Spoedeisende klachten</i>	<i>9</i>
<i>Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens</i>	<i>9</i>
<i>Artikel 12: Faciliteiten</i>	<i>9</i>
<i>Artikel 13: Registratie en verslag van werkzaamheden.....</i>	<i>9</i>
<i>Artikel 14: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden</i>	<i>10</i>



Klachtenreglement KCWZH 2025

Artikel 1: Begrippen

Klachtencommissie	De commissie, ingesteld door meerdere corporaties om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van de corporatie(s) aan de corporatie(s) uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van de corporatie(s).
Corporatie	Toegelaten instelling in de zin van artikel 19 Woningwet, die de klachtencommissie (mede) heeft ingesteld.
Huurder	Een huurder is een persoon of entiteit die een overeenkomst heeft gesloten met een corporatie om het recht te verkrijgen om een bepaald onroerend goed, zoals een huis, appartement, kantoorruimte of commerciële ruimte, te gebruiken en te bewonen gedurende een (on)bepaalde periode.
Bestuur	Het bestuur van een corporatie. Omdat de klachtencommissie is ingesteld door meerdere corporaties wordt onder het bestuur mede verstaan de besturen van de corporaties gezamenlijk.
Stuurgroep	De stuurgroep, bestaande uit twee vertegenwoordigers van verhuurders (zijnde de corporaties) en twee vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties;
Huurdersorganisatie	De organisatie als bedoeld in artikel 1 lid1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.
Bewonerscommissie	De organisatie als bedoeld in artikel 1 lid1 sub g van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.
Huurcommissie	De huurcommissie als bedoeld in artikel 3a van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte.
Klager	Klager kan zijn: • Een huurder van woon- of bedrijfsruimte van de corporatie. • Een medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 BW en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW. • Wie met betrekking tot de hiervoor genoemde woon- of bedrijfsruimte een status had als hiervoor opgesomd, zij het tot een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van een corporatie plaatsvond. • De consument koper van een door de corporatie verkochte

woning kan een klacht indienen over handelen en nalaten van een corporatie tijdens de aankoop- en/of terugkoop-procedure, onverminderd het bepaalde in artikel 5 lid 1 onder m.

- Een kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij een corporatie. Een kandidaat-huurder van woonruimte kan zijn een persoon die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning van een corporatie.
- Een huurdersorganisatie.
- Een bewonerscommissie, behorende tot een woonruimte van de corporatie.

Bedrijfsruimte Een commerciële ruimte die niet bedoeld is voor bewoning, maar voor zakelijk of maatschappelijk gebruik. Een bedrijfsruimte kan divers van aard zijn, zoals bijvoorbeeld een winkelruimte, kantoorruimte, werkplaats, opslagruimte, parkeerplaats of een garage.

Klacht Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de klachtencommissie, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.

Advies Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de klachtencommissie uitbrengt aan het bestuur van een corporatie.

Artikel 2: Doel en taak van de klachtencommissie

1. Het doel van de klachtencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de corporatie(s).
2. De klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur met betrekking tot de behandeling van klachten.
3. De klachtencommissie kan het bestuur naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
4. De klachtencommissie is onafhankelijk.
5. De leden van de klachtencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes Governance-code.

Artikel 3: Samenstelling klachtencommissie, profiel en benoeming van leden

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste negen leden, verdeeld over drie behandelende kamers. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden van de klachtencommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Het bestuur benoemt als volgt:
 - a. één lid - tevens voorzitter - op voordracht van de stuurgroep;
 - b. de overige leden op voordracht van de stuurgroep.
4. Het bestuur stelt op voordracht van de stuurgroep een profielschets van de leden van de klachtencommissie op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
 - a. leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
 - b. leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.Verder geniet het de voorkeur dat er een evenwichtigheid bestaat in de samenstelling qua juridisch, bouwkundig en maatschappelijk profiel.
5. Een lid van de klachtencommissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria

voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de drie jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:

lid van de interne toezichthouder van de corporatie;

lid van de directie of het bestuur van de corporatie;

werknemer van de corporatie;

bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder;

belast met, of mede uitvoering gaf aan het overheidstoezicht op de corporatie;

aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporatie;

leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van een corporatie als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;

een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de corporatie, huurdersorganisaties of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de klachtencommissie;

lid zijn van of werken bij een organisatie die belast is met beroep of toezicht op de werkzaamheden van de klachtencommissie.

6. De leden de klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is tweemaal opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder kan ten hoogste drie termijnen lid van de klachtencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de stuurgroep vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van een corporatie, alsook op die van de klachtencommissie.
7. In de omstandigheid dat een lid van de klachtencommissie werkzaam is bij of in een zodanige relatie staat tot een corporatie, die niet is aangesloten bij het convenant maar daartoe wenst over te gaan, geldt voor het betreffende lid dat deze:
 - a. vanaf het moment van toetreden van de corporatie, zich laat verschonen bij de behandeling van een klacht tegen deze corporatie;
 - b. niet voor herbenoeming voor een eventueel volgend zittingstermijn in aanmerking komt, waardoor het lidmaatschap van het betreffende lid dan ten einde komt.
8. Het lidmaatschap van een lid van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. Het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 6;
 - b. Het voordoen van de omstandigheid als bedoeld in lid 7;
 - c. Het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
 - d. Het overlijden van het lid;
 - e. Een met redenen omkleed besluit van het bestuur op voordracht van de stuurgroep, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid diens functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen.
9. De stuurgroep kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat de klachtencommissie uit minder dan negen leden bestaat.
10. Het bestuur stelt de klachtencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

Artikel 3a: Samenstelling stuurgroep, profiel en benoeming van leden

1. De stuurgroep bestaat uit vier leden. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de stuurgroep.
2. De leden van de stuurgroep worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Het bestuur stelt in samenspraak met de stuurgroep een profielschets van de leden op.
4. De leden van de stuurgroep beschikken over zodanige kennis, deskundigheid en kwaliteiten dat zij in staat zijn hun taak naar behoren uit te voeren. Daartoe worden in ieder

geval gerekend:

- a. Voor alle leden:
 1. Besluitvaardigheid;
 2. Betrouwbaarheid;
 3. Integriteit en moreel besef;
 4. Onafhankelijkheid;
 5. Overtuigingskracht;
 6. Samenwerkingsvermogen.
 - b. Voor individuele leden (waar iedere deskundigheid ten minste eenmaal vertegenwoordigd is in de samenstelling van de stuurgroep):
 1. Juridische kennis;
 2. Maatschappelijke deskundigheid;
 3. Volkshuisvestelijke deskundigheid.
5. Het bestuur benoemt als volgt:
- a. 2 leden op voordracht van het bestuur;
 - b. 2 leden op voordracht van de huurdersorganisaties.
6. Een lid van de stuurgroep mag niet in zodanige relatie tot de corporatie staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de drie jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
- lid van de interne toezichthouder van de corporatie;
 - lid van de directie of het bestuur van de corporatie;
 - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de corporatie;
 - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporatie;
 - leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarkt van een corporatie als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
 - lid van een beroepsinstantie (waaronder de huurcommissie en de rechterlijke macht), waar een klager met diens klacht terecht kan bij het ageren tegen een door de klachtencommissie gegeven advies aan de corporatie.
7. De leden van de stuurgroep worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is tweemaal opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder kan ten hoogste drie termijnen lid van de stuurgroep zijn. De leden treden af volgens een door de stuurgroep vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de stuurgroep gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van een corporatie, alsook op die van de klachtencommissie.
8. In de omstandigheid dat een lid van de stuurgroep in een zodanige relatie staat zoals omschreven in lid 6 tot een toetredende corporatie, komt het lidmaatschap van het betreffende lid ten einde.
9. Het lidmaatschap van een lid van de stuurgroep eindigt door:
- a. Het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 7;
 - b. Het voordoen van de omstandigheid als bedoeld in lid 8;
 - c. Het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
 - d. Het overlijden van het lid.
10. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de stuurgroep het bestuur en de huurdersorganisaties 6 maanden van tevoren van dit einde op de hoogte. Indien een lid dat op voordracht van een huurdersorganisatie is benoemd aftreedt, zal het bestuur de huurdersorganisaties verzoeken binnen 2 maanden een voordracht te doen. Indien het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het 3e lid of aan de criteria van het 4e lid, deelt het bestuur dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de partij die de voordracht deed, met verzoek om binnen een

maand een andere voordracht uit te brengen.

Artikel 4: Voorleggen klacht aan de klachtencommissie

1. Een klager kan via de website, per e-mail of per post een klacht indienen bij de klachtencommissie door schriftelijk in de Nederlandse taal een klacht aan de klachtencommissie toe te sturen.
2. Uit de klacht moet duidelijk blijken welke concrete gedragingen aan de corporatie worden verweten.
3. Een klacht kan worden onderbouwd met relevante documenten, beeld- en/of geluidsmateriaal.
4. Het zijn van een (mede)huurder impliceert een huurrechtelijke relatie met de corporatie (lees: het bestaan van een huurovereenkomst), welke bij de indiening van diens klacht aan de klachtencommissie moet worden meegestuurd. Dit als onderdeel van de te maken ontvankelijkheidstoets (en het verdere proces) van de binnengekomen klacht door klager.
5. Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure door een derde laten vertegenwoordigen of laten bijstaan.
6. De klachtencommissie neemt klachten kosteloos in behandeling.
7. Klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.

Artikel 5: Klachten die niet in behandeling worden genomen

1. De volgende klachten neemt de klachtencommissie niet in behandeling:
 - a. Een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van een corporatie is ingediend bij de klachtencommissie, op zijn laatst gerekend vanaf de datum waarop de interne klachtenprocedure bij de corporatie door klager volledig is doorlopen.
 - b. Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is.
 - c. Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten de corporatie wordt verweten.
 - d. Een klacht waarbij de bij het klachtenformulier behorende documenten niet zijn overgelegd.
 - e. Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-)dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch niet uitsluitend klachten over huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering.
 - f. Indien een betrokken corporatie onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval zendt de klachtencommissie de klacht door aan de corporatie, hetgeen de klager wordt meegedeeld.
 - g. Een klacht waarbij de klager geen belang heeft.
 - h. Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking.
 - i. Indien de klacht louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet betreft.
 - j. Indien klager of de corporatie de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan.
 - k. Indien de klachtencommissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd heeft afgeweken.
1. Een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen.
- m. Een klacht betrekking hebbend op de toekenning van een (schade)vergoeding,

- waarbij de zaak al dan niet in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij.
- n. Een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals de geschillenregeling taxaties in de koopgarantvoorwaarden.
2. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Artikel 6: Verwerking van klachten

1. Klager krijgt van of namens de klachtencommissie binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. Daarin meldt de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 5 van dit reglement niet in behandeling wordt genomen.
3. De klachtencommissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden.
4. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de klachtencommissie, zoals deze gepubliceerd is op de website van de betrokken corporatie en van de klachtencommissie zelf - welke kan worden geraadpleegd via www.kcwzh.nl/documenten.
5. De klachtencommissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
6. De klachtencommissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging van de bij haar binnengekomen stukken aan de klager en een kopie van de klacht naar de corporatie. De klachtencommissie stelt daarbij de corporatie in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken (via een op te stellen zienswijze) en vraagt de corporatie om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.

Artikel 7: Voorbereiding van de zitting

1. Tenzij de klacht op grond van artikel 5 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen, stelt de klachtencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
2. De klachtencommissie stuurt binnen 3 weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 6 lid 3 en 6 lid 6 is ontvangen aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.
3. De klachtencommissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht. De klachtencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
4. De klachtencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
5. De klachtencommissie kan voorafgaande aan de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid (veelal de voorzitter van de behandelende kamer) tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als de corporatie kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.
6. Stukken die door partijen worden ingebracht worden door de klachtencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel klachtencommissie, de klager als corporatie tegen wie de klacht is gericht over hetzelfde dossier beschikken.

Artikel 8: De hoorzitting

1. De klachtencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe. Alvorens de hoorzitting van start gaat, licht de voorzitter de procedure toe - welke zich als volgt laat vertalen:

- a. beknopte toelichting klacht door klager, gevolgd door de gelegenheid tot het stellen van vragen door de commissieleden tot eventuele verheldering van punten;
 - b. beknopte toelichting zienswijze door de corporatie, gevolgd door de gelegenheid tot het stellen van vragen door de commissieleden tot eventuele verheldering van punten;
 - c. beknopt slotwoord door klager, waarna de hoorzitting door de voorzitter van de klachtencommissie zal worden gesloten en de gezamenlijke beraadslaging door de commissieleden van start zal gaan.
2. De hoorzittingen van de klachtencommissie worden in principe digitaal gehouden. Indien een van de partijen niet over de benodigde digitale middelen beschikt of een fysieke hoorzitting wenst, kan hiervan in overleg worden afgeweken.
3. De klachtencommissie houdt zitting met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter.
4. In het geval zich een situatie van overmacht voordoet dat leidt tot het verlet zijn van een commissielid vlak voor aanvang van de hoorzitting - anders dan het verlet zijn van de voorzitter zelf-, zal de voorzitter partijen vragen of zij zich kunnen vinden in de behandeling van de klacht. Zo niet, zal de zitting geschorst worden tot het moment de secretaris een nieuwe datum voor behandeling van de klacht heeft gepland en meegedeeld aan partijen.
5. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van de corporatie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De commissie beslist zo spoedig mogelijk of de wraking onderscheidenlijk de verschoning wordt toegestaan. In geval van staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.
6. Zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar. De klachtencommissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De klachtencommissie is gehouden zowel de klager als de corporatie bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
7. Tijdens de zitting mogen partijen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien klager niet aanwezig is. Daartoe zij opgemerkt dat deze vertegenwoordiging of bijstand zich laat vertalen in de aanwezigheid van slechts één naar de hoorzitting mee te nemen persoon. Onder omstandigheden kan de voorzitter van de behandelende kamer van het hiervoor genoemde afwijken, hetgeen tijdens de zitting aan partijen zal worden medegedeeld.

Artikel 9: Adviezen

1. De beraadslagingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
2. De klachtencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie, welke op hoofdlijnen is vastgelegd in haar advies. Indien daartoe door de klachtencommissie in de hoorzitting aanleiding heeft bestaan, kan de klachtencommissie haar oordeel eveneens baseren op de na de hoorzitting aan de commissie toegestuurde informatie.
3. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
5. De klachtencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is en aan de klager.
6. Over de inhoud van het advies van de klachtencommissie wordt niet gecorrespondeerd.
7. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, maar het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
8. Het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is maakt binnen één maand na

ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtencommissie. Als het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de klachtencommissie en klager.

9. Het bestuur van de corporatie wijst bij de kennisgeving van zijn beslissing aan de klager op de mogelijkheid voor een huurder om tot uiterlijk een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van de verhuurder heeft plaatsgevonden op grond van artikel 4.5 Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte een uitspraak aan de huurcommissie te vragen.
10. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de klachtencommissie altijd toegevoegd.

Artikel 10: Spoedeisende klachten

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan op verzoek van klager de commissie bijeen roepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de klachtencommissie afwijkt van de in dit reglement voorziene vormen en termijnen.
2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een onverwijlde behandeling en advisering nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
3. Artikel 9 lid 7 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen één week op het advies van de klachtencommissie beslist.

Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens

1. Leden van de klachtencommissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
2. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die ten behoeve van behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.
3. De secretaris van de klachtencommissie archiveert een exemplaar van alle adviezen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak.
4. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. De klachtencommissie informeert klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn geopenbaard is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens - ook daarover wordt klager geïnformeerd.
5. Het advies van de klachtencommissie aan het bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar. Dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemers of derden.

Artikel 12: Faciliteiten

1. Het bestuur stelt op voordracht van de stuurgroep de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het bestuur stelt op voordracht van de stuurgroep vergoedingen vast voor de leden van de klachtencommissie en de stuurgroep.

Artikel 13: Registratie en verslag van werkzaamheden

1. De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten. Dit register vermeldt: de ontvangen klachten (nummer en het onderwerp van de klacht), het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding van grondslag, het aantal verwijzingen naar een corporatie, het aantal in behandeling genomen klachten, de behandelingstermijn van de klachten, de uitgebrachte adviezen, de strekking van elk advies. De

- klachtencommissie bespreekt dit register periodiek intern en met het bestuur.
2. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur en aan de huurdersorganisatie verslag uit van haar werkzaamheden: een uittreksel van het klachtenregister, het aantal binnengekomen klachten, de aard van de klachten, aanduiding ontvankelijk versus niet-ontvankelijk, verwezen naar de corporatie en onderscheid (gedeeltelijk) gegrond versus ongegrond.
 3. De corporatie verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar Jaarverslag. Daarbij vermeldt de corporatie het aantal tegen gedragingen van de corporatie ingediende klachten bij de klachtencommissie en het percentage van de gevallen waarin het advies van de klachtencommissie niet is opgevolgd.

Artikel 14: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden

Het reglement wordt op voordracht van de stuurgroep vastgesteld door het bestuur. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter van de klachtencommissie.