

# Reglement klachtencommissie Loket Housing

## Artikel 1 Begripsbepalingen

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- |    |                    |   |
|----|--------------------|---|
| a. | Loket Housing      | het centrale toegangskloket in Zuid-Limburg voor mensen vanaf 18 jaar met een huisvestingsvraag in combinatie met een begeleidingsvraag. Loket Housing biedt de woonproducten Housing, Housing Plus en Housing First aan en maakt onderdeel uit van de activiteiten van Stichting LEVANTOgroep.   |
| b. | Partners           | de gemeenten, zorgorganisaties, instellingen maatschappelijke opvang en woningcorporaties die samenwerken binnen het Loket Housing.   |
| c. | Commissie          | de klachtencommissie van Loket Housing.   |
| d. | Verweerder         | diegene(n) op wie de klacht betrekking heeft dan wel een door de bij een klacht betrokken partner(s) aan te wijzen persoon die op de klacht zal reageren.   |
| e. | Klager             | diegene die een klacht heeft ingediend, of namens wie een klacht is ingediend.  |
| f. | Klacht             | uiting van onvrede over een gedraging, een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het al dan niet nemen van een besluit dan wel een door een van de partners of door een persoon die voor een van de partners werkzaam is genomen besluit, dat gevolgen heeft voor een kandidaat, die schriftelijk is ingediend bij de commissie. |
| g. | Bindend advies     | een uitspraak waaraan de bij een klacht betrokken partners zich zullen binden.  |
| h. | Kandidaat          | een natuurlijk persoon aan wie Loket Housing haar diensten verleent.  |
| i. | Aspirant kandidaat | een natuurlijk persoon die zich heeft aangemeld voor een van de woonproducten van Loket Housing.  |
| j. | Overeenkomst       | de schriftelijke overeenkomst tussen de kandidaat en Loket Housing.   |
| k. | Schriftelijk       | bij brief of per e-mail.  |

## Artikel 2 Samenstelling

1. De commissie bestaat uit zeven leden, waaronder een onafhankelijke voorzitter. De commissie kent de navolgende samenstelling:
  - Twee leden werkzaam in de (geestelijke) gezondheidszorg.
  - Twee leden werkzaam bij een gemeente.
  - Twee leden werkzaam bij een woningcorporatie.
2. Leden van de commissie zijn niet in dienst van Loket Housing.
3. Loket Housing benoemt de leden van de commissie voor een periode van vier jaar. Leden kunnen terstond herbenoemd worden.
4. Loket Housing benoemt de voorzitter van de commissie in functie.
5. Loket Housing stelt de commissie zodanig samen dat een deskundig en zorgvuldig advies op een klacht gewaarborgd is.

### **Artikel 3      Einde lidmaatschap**

1. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - a. Het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. Het besluit van het lid om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. Overlijden van het lid;
  - d. Ontslag door Loket Housing.
2. Loket Housing ontslaat een lid van de commissie:
  - a. Als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. Op gemotiveerd verzoek van de commissie.
3. Loket Housing ontslaat een lid niet dan nadat Loket Housing het lid gehoord heeft over het voornemen daartoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de commissie alleen als zij van mening is dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

### **Artikel 4      Ondersteuning en faciliteiten**

1. Loket Housing stelt de commissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. De ambtelijk secretaris is geen lid van de commissie.
3. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de commissie.
4. Loket Housing stelt de commissie de faciliteiten ter beschikking die de commissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### **Artikel 5      Indienen van de klacht**

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de ambtelijk secretaris dan wel via klachtencommissie.lokethousing@levantogroep.nl.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. Een kandidaat
  - b. Een aspirant kandidaat
  - c. Een voormalig kandidaat, mits ingediend binnen één jaar na einde dienstverlening van Loket Housing.
  - d. Diens (wettelijk) vertegenwoordiger
  - e. Diens (schriftelijk) gemachtigde
  - f. Diens nabestaanden
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een klager wordt beschouwd, kan daarover een klacht indienen.
4. De klacht bevat de persoonsgegevens van klager, een omschrijving van de inhoud van de klacht en, bij benadering, de datum of de tijdsperiode waarin de betreffende feiten en omstandigheden zich hebben voorgedaan. De klacht vermeldt voorts tegen welke partner, welk besluit en welke persoon of personen de klacht zich richt.
5. Klager kan de klacht te allen tijde intrekken.

### **Artikel 6      Ontvankelijkheid**

1. De voorzitter oordeelt binnen zeven dagen na ontvangst van de klacht of deze ontvankelijk is.
2. De termijn van het voorgaande lid kan worden verlengd indien wegens beperkte beschikbaarheid de voorzitter niet in staat is om binnen deze termijn tot een oordeel over de ontvankelijkheid te komen. Dit wordt alsdan ommeegaande aan klager medegedeeld.
3. Klager dient, alvorens een klacht in te dienen bij de commissie, zich eerst te wenden tot verweerder om zo samen mogelijkheden te onderzoeken de klacht in der minne op te lossen. Het is ter beoordeling aan de commissie of klager daarin voldoende poging heeft ondernomen.

4. De voorzitter kan klager om aanvullende schriftelijke informatie vragen. Klager wordt daar dan schriftelijk toe uitgenodigd.
5. De commissie verklaart een klacht niet-ontvankelijk indien:
  - a. de klacht zich richt tegen een van de partners en geen betrekking heeft op de uitvoering van een of meer van de beleidsregels of afspraken van Loket Housing, tenzij de betrokken partner met ontvankelijkheid instemt ingeval de klacht voldoende verband houdt met een andere klacht van klager jegens Loket Housing of een of meer van de andere partners.
  - b. eenzelfde klacht van dezelfde klager reeds door de commissie is behandeld.
  - c. een gelijklopende klacht nog in behandeling is bij de commissie.
  - d. het een geschil betreft waarover klager reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.
  - e. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
  - f. de klacht enkel ziet op financiële genoegdoening.
  - g. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
  - h. de klacht niet voldoet aan de vereisten genoemd in artikel 5 lid 4 van dit reglement.
6. Indien de commissie de klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager en verweerder. Loket Housing ontvangt een afschrift van het besluit.
7. Indien de commissie de klacht ontvankelijk verklaart, worden klager en verweerder geïnformeerd over het vervolg.
8. De voorzitter en ambtelijk secretaris stellen (een afvaardiging van) de commissie samen die de klacht inhoudelijk gaat behandelen. De commissie wordt zodanig samengesteld dat alle deelnemende partners van Loket Housing worden vertegenwoordigd en onafhankelijkheid wordt gewaarborgd. Daarbij wordt uitgegaan van de volgende samenstelling:
  - a. de voorzitter
  - b. een lid vanuit de woningcorporaties
  - c. een lid vanuit de (geestelijke) gezondheidszorg
  - d. een lid vanuit de gemeente

#### **Artikel 7 Verweer**

1. Nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, wordt verweerder verzocht schriftelijk te reageren op de klacht.
2. Het verweer wordt na ontvangst doorgestuurd naar klager.
3. Het verweer dient uiterlijk zeven dagen voor de zitting te worden ingediend bij de ambtelijk secretaris, tenzij de termijn tussen de uitnodiging en de hoorzitting zulks niet toelaat.

#### **Artikel 8 Organisatie hoorzitting**

1. De commissie kan besluiten een hoorzitting te houden teneinde klager en verweerder gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. De hoorzitting vindt in de regel fysiek plaats. In uitzonderlijke situaties behoort een digitale hoorzitting tot de mogelijkheden.
3. De ambtelijk secretaris bepaalt in overleg met de commissie een datum, plaats en tijdstip voor de hoorzitting.
4. In de regel worden klager en verweerder in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van klager of verweerder kan de commissie hen afzonderlijk horen.
5. Na vaststelling van de datum en plaats en het tijdstip van de hoorzitting, stuurt de ambtelijk secretaris een uitnodiging aan klager en verweerder. In de uitnodiging staat de samenstelling van de commissie ter zitting vermeld.

6. Nadere stukken waarop klager of verweerder zich ter zitting willen beroepen, worden uiterlijk twee werkdagen voor de hoorzitting aan de ambtelijk secretaris gestuurd.
7. Door klager of verweerder kunnen ter ondersteuning van de klacht of het verweer ook geluids- of video-opnamen ingebracht worden als voor het maken van de betreffende opname de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkenen is verkregen.
8. Een lid van de commissie verschoont zich indien zij met een van de bij de klacht betrokken personen dusdanige banden heeft dat er vragen kunnen rijzen omtrent diens onpartijdigheid. Het oordeel of hiervan sprake is wordt door het betreffende lid van de commissie zelf genomen en in voorkomend geval aan de voorzitter medegedeeld.
9. Indien een van de bij de klacht betrokken personen van mening is dat een lid van de commissie jegens hem partijdig is of vreest dat een lid van de commissie zodanige nauwe banden heeft met een betrokken persoon dat hij vreest dat dit lid niet onafhankelijk is, dan licht hij de ambtelijk secretaris daaromtrent zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd in. De voorzitter beslist of het betreffende lid aan de hoorzitting kan deelnemen. Indien het de voorzitter zelf betreft, bepalen de overige leden van de commissie of de voorzitter kan deelnemen. Het besluit wordt zo spoedig als mogelijk aan de betreffende persoon medegedeeld.

## **Artikel 9 De hoorzitting**

1. Bij de hoorzitting zijn tenminste drie leden en de voorzitter van de commissie aanwezig.
2. De behandeling van de klacht is niet openbaar.
3. Tijdens de hoorzitting worden in beginsel door de commissie geen geluids- of video-opnamen gemaakt. Ook klager en verweerder is het in principe niet toegestaan geluids- of video-opnamen van de hoorzitting te maken. Wanneer klager of verweerder desondanks meent een gerechtvaardigd belang te hebben bij het maken van een opname, kan een met redenen omkleed schriftelijk verzoek ten minste vijf dagen voorafgaande aan de hoorzitting worden ingediend bij de ambtelijk secretaris. De commissie oordeelt over dit verzoek, na klager respectievelijk verweerder hierover te hebben gehoord. De commissie kan eventuele voorwaarden voor gebruik of vernietiging formuleren die voorafgaand aan de hoorzitting voor diegene die om opname heeft verzocht ondertekend dienen te worden.
4. De voorzitter opent de hoorzitting, legt het doel uit van de hoorzitting en stelt de leden van de commissie voor. De voorzitter leidt verder de hoorzitting.
5. Indien de voorzitter niet in staat is de hoorzitting bij te wonen, wijzen de overige leden van de commissie uit hun midden een voorzitter voor de betreffende hoorzitting aan.
6. Tijdens de hoorzitting krijgen klager en verweerder gelegenheid om hun standpunten toe te lichten, om op elkaars standpunten te reageren en om te reageren op vragen van de commissie.
7. De voorzitter waakt ervoor dat iedere partij in voldoende gelijke mate gelegenheid krijgt om het woord te voeren.
8. Afsluitend krijgen klager en verweerder indien gewenst de mogelijkheid om nog een laatste maal het woord te voeren. Het is klager die het laatste woord mag voeren.
9. De voorzitter licht na de inhoudelijke behandeling klager en verweerder in over de wijze waarop de klacht verder zal worden behandeld.
10. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor een verslag van het besprokene ter zitting. De commissie stelt het definitieve verslag vast waarna het door de ambtelijk secretaris aan klager en verweerder wordt verstuurd.
11. Indien daartoe aanleiding bestaat kan de commissie klager en/of verweerder nog gelegenheid geven om nadere informatie en/of documenten aan te leveren, hetgeen door de ambtelijk secretaris mede beschikbaar wordt gesteld voor de andere partij. De commissie bepaalt of de andere partij nog gelegenheid moet krijgen om op de stukken te reageren.

#### **Artikel 10 Het advies**

1. Na de hoorzitting beoordeelt de commissie de klacht aan de hand van alle ingekomen stukken en hetgeen ter zitting is besproken.
2. De commissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies. Bij het staken van stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend. Het advies van de commissie heeft te gelden als een gezamenlijk advies. De voorzitter werkt het advies uit.
3. Het advies van de commissie is bindend voor de bij de klacht betrokken partners.
4. Het advies van de commissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
5. Indien de klacht uit meerdere, van elkaar te onderscheiden klachtonderdelen bestaat, geeft de commissie het oordeel zoals in lid 4 per klachtonderdeel.
6. Het advies van de commissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
7. De commissie oordeelt niet over de juridische verhoudingen tussen partijen.
8. De commissie oordeelt niet over schadeclaims en kent geen schadevergoedingen toe.
9. In ieder advies beschrijft de commissie:
  - a. De klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. De standpunten van klager en verweerder;
  - c. De wijze waarop de commissie de klacht behandeld heeft;
  - d. Het advies van de commissie en de motivering daarvan;
  - e. De namen van de leden van de commissie die deel hebben genomen aan behandeling van de klacht;
  - f. Eventuele aanbevelingen van de commissie.
10. Uitspraken van de commissie worden ondertekend door de voorzitter van de commissie.
11. De ambtelijk secretaris stuurt het advies over de klacht aan klager, verweerder en een afschrift aan Loket Housing.

#### **Artikel 11 Termijn**

1. De commissie brengt uiterlijk binnen acht weken na indiening van de klacht schriftelijk haar advies uit.
2. De commissie kan de termijn van acht weken met ten hoogste vier weken verlengen. De commissie doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan klager.

#### **Artikel 12 Geheimhouding**

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van de klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van het klachtenreglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### **Artikel 13 Persoonsgegevens**

1. De ambtelijk secretaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt niet langer dan twee jaar bewaard vanaf de datum van het advies.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het zorgdossier van klager bewaard.

#### **Artikel 14 Kosten**

1. Voor de behandeling van een klacht worden geen kosten in rekening gebracht aan klager.
2. De kosten van een eventueel door klager ingeschakelde gemachtigde of advocaat worden niet door Loket Housing vergoed.

**Artikel 15      Jaarverslag**

De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan Loket Housing. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen.

**Artikel 16      Openbaarmaking klachtenregeling**

Loket Housing brengt dit reglement onder de aandacht van kandidaten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op dit reglement, door hen desgevraagd een exemplaar van dit reglement te verstrekken en door dit reglement op de website van Loket Housing te plaatsen.

**Artikel 17      Overige bepalingen**

1. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de commissie voor zover het de werkwijze van de commissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist Loket Housing.
2. Loket Housing evalueert deze klachtenregeling iedere twee jaar.
3. Loket Housing betreft bij iedere evaluatie ten minste de commissie.

**Artikel 18      Vaststelling en wijziging reglement**

1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door Loket Housing.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt Loket Housing ter advisering voor aan de commissie.
3. Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2021.