

Accreditatiereglement SVWN

Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland

Versie 1.0, vastgesteld 15 december 2015

Datum inwerkingtreding: 1 april 2016



Inhoudsopgave

1. Toepassingsgebied	3
2. Definities.....	3
3. Voorwaarden voor accreditatie.....	4
4. De accreditatieprocedure.....	5
5. De accreditatiecommissie	6
6. Het onderhouden van de accreditatie	7
7. Maatregelen	9
8. Bezwaren en klachten	11
9. Vertrouwelijkheid.....	12
10. Slotbepalingen	12
 Bijlage 1: De voorwaarden in een accreditatiebeschikking.....	 13



1. Toepassingsgebied

Artikel 1

Dit reglement is van toepassing op het aanwijzen van deskundige instanties zoals bedoeld in artikel 53a van de Woningwet en artikel 1 van het Aanwijzingsbesluit SVWN.

Artikel 2

Het aanwijzen van deskundige instanties geschiedt door middel van een systeem van accreditatie.

Artikel 3

In dit reglement wordt verwezen naar andere documenten van SVWN. Deze kunnen bij SVWN worden opgevraagd, maar zijn ook te vinden op de website van SVWN (www.visitaties.nl).

Artikel 4

Dit reglement treedt in werking op 1 april 2016.

2. Definities

1.

Artikel 5

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. SVWN: Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die in het Aanwijzingsbesluit SVWN door de Minister van Wonen en Rijksdienst is aangewezen als de onafhankelijke instantie in de zin van artikel 53a, eerste lid, van de Woningwet;
- b. Bestuur: het bestuur van SVWN;
- c. Accreditatiecommissie: de commissie die tot taak heeft het bestuur te adviseren over het verlenen en intrekken van accreditaties;
- d. De minister: de minister voor Wonen en Rijksdienst;
- e. Toegelaten instelling: een toegelaten instelling als bedoeld in artikel 19 van de Woningwet; in dit reglement wordt voornamelijk het begrip “woningcorporatie” gebruikt;
- f. Bureau: een rechtspersoon die visitaties wil uitvoeren in de zin van artikel 53a van de Woningwet en daarvoor bij SVWN een verzoek om toekenning van een accreditatie heeft ingediend, dan wel een rechtspersoon aan wie SVWN een accreditatie heeft verleend. Na toekenning van de accreditatie is deze rechtspersoon aangewezen om als deskundige instantie bij woningcorporaties (toegelaten instellingen) visitaties uit te voeren;
- g. Accreditatie: erkenning door SVWN dat een bureau voldoet aan de vastgestelde criteria om visitaties te mogen uitvoeren bij woningcorporaties;
- h. Aanvraag: verzoek om toekenning accreditatie;
- i. Accreditatiebeschikking: een besluit van het bestuur van SVWN tot het verlenen, continueren, intrekken of schorsen van een accreditatie alsmede het afwijzen van een aanvraag om toekenning van een accreditatie;
- j. Accreditatiecriteria: de criteria waaraan de geaccrediteerde dient te voldoen om een accreditatie te krijgen en te behouden;



- k. Beoordelingskader accreditatie: document waarin de accreditatiecriteria nader zijn uitgewerkt en dat door SVWN wordt gehanteerd om te beoordelen of een bureau aan deze accreditatiecriteria voldoet. Dit document is te raadplegen op de website www.visitaties.nl;
- l. Werkafspraken: de nadere afspraken tussen de SVWN en de geaccrediteerde bureaus, zoals vermeld op de website, waaraan het bureau gedurende de geldigheidsduur van de accreditatie gebonden is;
- m. Corrigerende maatregelen: maatregelen waarmee de oorzaak van een waargenomen afwijking wordt weggenomen;
- n. Schorsing van een accreditatie: het opschorten van de geldigheidsduur van de toegekende accreditatie zoals bedoeld in artikel 22, eerste lid, onder a van dit reglement;
- o. Bezwaar: het aanvechten van een besluit van het bestuur in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (zie hiervoor het Reglement bezwaarprocedure SVWN);
- p. Klacht: uiting van ongenoegen, anders dan een bezwaar, over de wijze waarop SVWN of een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van de SVWN, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of jegens een ander heeft gedragen;
- q. De initiële accreditatievergoeding: het bedrag dat een bureau dient te voldoen om in aanmerking te komen voor een eerste accreditatiebeoordeling;
- r. De jaarlijkse accreditatievergoeding: de vergoeding die de geaccrediteerde aan SVWN dient te betalen gedurende de geldigheidsduur van de accreditatie;
- s. Register Geaccrediteerde Bureaus: de lijst van door SVWN geaccrediteerde bureaus, zoals gepubliceerd op de Website;
- t. Visitatie: onderzoek zoals bedoeld in artikel 53a, eerste lid, van de Woningwet;
- u. Visitatiemethodiek: de methode die het bureau dient toe te passen bij uitvoering van een visitatie, zoals omschreven in het SVWN-document 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 5.0 dan wel later tot stand gekomen versies van dit document;
- v. Website: de website van SVWN: www.visitaties.nl.

3. Voorwaarden voor accreditatie

Artikel 6

Het bestuur kan op aanvraag van een bureau accreditatie verlenen indien het bureau bij een door SVWN uitgevoerd onderzoek heeft aangetoond te voldoen aan de accreditatiecriteria. Deze criteria zijn uitgewerkt in het Beoordelingskader accreditatie.

Artikel 7

De verantwoordelijkheid en de bewijslast voor het voldoen aan de accreditatiecriteria liggen bij het bureau. Het borgen van de kwaliteit en het identificeren en managen van risico's ten aanzien van de externe beeldvorming rond de onafhankelijkheid en kwaliteit van het bureau vormen belangrijke elementen binnen deze verantwoordelijkheid.

Artikel 8

Accreditatieverlening wordt toegekend bij beschikking. In deze beschikking worden voorwaarden



opgelegd welke zijn gericht op instandhouding van de toegekende accreditatie. Deze voorwaarden staan vermeld in bijlage 1.

4. De accreditatieprocedure

Artikel 9 De aanvraag

1. Een aanvraag voor een eerste accreditatie wordt schriftelijk ingediend bij het bestuur van SVWN.
2. Een bureau dat voor het eerst een accreditatie aanvraagt dient aan SVWN een initiële accreditatievergoeding te betalen. De hoogte van deze vergoeding staat vermeld op de website en wordt jaarlijks vastgesteld.
3. Het bureau ontvangt van SVWN binnen tien werkdagen een bevestiging van de ontvangst van de aanvraag en een factuur voor de vergoeding genoemd in lid 2.
4. Als de aanvraag compleet en correct is en het bureau de factuur heeft voldaan, neemt SVWN de aanvraag in behandeling.
5. Het bestuur beslist binnen drie maanden na ontvangst van de aanvraag. Deze termijn kan eenmaal worden verlengd. Verdere verlenging geschiedt in overleg met het bureau.

Artikel 10 Beoordeling en onderzoek

1. Het bestuur beoordeelt of de aanvrager aan de accreditatiecriteria voldoet. Hiertoe verzoekt het bestuur de accreditatiecommissie een onderzoek uit te voeren en op grond daarvan het bestuur te adviseren of de aanvrager in aanmerking komt voor accreditatieverlening.
2. SVWN stelt het bureau schriftelijk op de hoogte dat de accreditatiecommissie een onderzoek zal instellen en verzoekt het bureau de hiervoor benodigde informatie aan te leveren.
3. Het bureau levert bij SVWN in ieder geval de volgende informatie aan:
 - a. beschrijving van de organisatie en de juridische structuur van het bureau en, indien van toepassing, van de organisatie (de legal entity) waarvan het bureau deel uitmaakt dan wel waarmee het bijzondere relaties onderhoudt, evenals een beschrijving van verbindingen met derden;
 - b. lijst van publicaties en/of referenties waaruit de deskundigheid en goede reputatie op het gebied van volkshuisvesting en/of woningcorporaties blijkt;
 - c. lijst van klanten en in het bijzonder van woningcorporaties waarvoor het bureau de afgelopen twee kalenderjaren opdrachten heeft uitgevoerd;
 - d. lijst van uitgevoerde audits, doorlichtingen, evaluaties of visitaties van organisaties in de afgelopen (minimaal twee)jaren;
 - e. beschrijving van de wijze waarop de onafhankelijkheid wordt geborgd van zowel het bureau als de visitatoren, incl. de wijze van risicoanalyse;
 - f. curricula vitae van door het bureau in te zetten visitatoren;
 - g. beschrijving van het kwaliteitssysteem met betrekking tot de organisatie, de rapportages, de visitatoren en het visitatieproces;
 - h. beschrijving van het stelsel van werving en selectie van visitatoren en van de wijze van deskundigheidsbevordering.
4. De accreditatiecommissie bestudeert de geleverde documentatie en trekt eventuele referenties na.



5. De accreditatiecommissie bezoekt het bureau (site visit) om ter plekke een toelichting te krijgen op de documentatie, om te toetsen of alle beschreven afspraken en systemen daadwerkelijk geïmplementeerd zijn in de werkwijzen van het bureau, om inzicht te krijgen in de gebruikte systemen, risicoanalyses e.d. en om het bureau de gelegenheid te geven vragen naar aanleiding van de geleverde documentatie te beantwoorden.
6. De accreditatiecommissie maakt op basis van haar bevindingen een rapport op en adviseert het bestuur over de toekenning van de accreditatie.

Artikel 11

SVWN kan contact opnemen met derden om informatie te vragen over een bureau dat accreditatie heeft aangevraagd of is geaccrediteerd. SVWN is niet verplicht te berichten aan wie informatie is gevraagd of wat is meegedeeld.

Artikel 12 Besluit over accreditatie

1. Het bestuur kan het advies van de accreditatiecommissie (zie artikel 10, zesde lid) volgen of anders beslissen. Als het bestuur het advies van de commissie niet volgt dient het bestuur dat gemotiveerd aan het bureau bekend te maken.
2. De accreditatiebeschikking met de daarbij geldende voorwaarden wordt schriftelijk bekendgemaakt aan het bureau, met het rapport van de accreditatiecommissie als bijlage, waarin het genomen besluit wordt gemotiveerd. Dit besluit kan zijn:
 - a. positief: het bureau krijgt (opnieuw) een accreditatie voor vier jaar.
 - b. positief onder voorwaarden: SVWN deelt het bureau mee aan welke specifieke voorwaarde(n) voldaan dient te worden om in aanmerking te komen voor een accreditatie.
 - c. negatief: aan het bureau wordt geen accreditatie verleend of de accreditatie wordt niet verlengd. SVWN zal deze afwijzing motiveren.

Artikel 13

Tegen een accreditatiebeschikking kan het bureau of een andere belanghebbende binnen zes weken na de dag van verzending van deze beschikking aan het bureau bezwaar aantekenen. De regels genoemd in het Reglement bezwaarprocedure SVWN dienen daarbij in acht te worden genomen.

Artikel 14

Een accreditatie wordt op naam gesteld van het bureau dat de aanvraag heeft ingediend en waarvan bij de beoordeling is aangetoond dat het aan de eisen voldoet.

5. De accreditatiecommissie

Artikel 15 Samenstelling en werkzaamheden

1. De accreditatiecommissie adviseert het bestuur over de verlening van accreditatie aan bureaus.
2. De commissie bestaat uit:
 - a. een onafhankelijk, gezaghebbend voorzitter
 - b. een onafhankelijk lid
 - c. een secretaris; dit kan een medewerker van SVWN zijn.
3. In de accreditatiecommissie dienen de volgende deskundigheden aanwezig te zijn:



- a. visitatie- of audit deskundigheid,
 - b. volkshuisvestelijke deskundigheid,
 - c. deskundigheid op het gebied van financiën,
 - d. deskundigheid op het gebied van governance.
4. Het bestuur bewaakt en faciliteert de accreditatieprocedure. Het bestuur kan bij de gesprekken van de accreditatiecommissie aanwezig zijn maar maakt geen deel uit van de commissie.
 5. De commissieleden hebben in de twee jaren voorafgaand aan de accreditatiebeoordeling een zakelijke noch persoonlijke band gehad met het te beoordelen bureau en mogen in de twee jaren na afloop van de accreditatiebeoordeling geen opdrachten voor dat bureau uitvoeren.
 6. De leden van de accreditatiecommissie kunnen worden bijgestaan door beleidsmedewerkers van SVWN voor:
 - a. het ordenen van de relevante documentatie;
 - b. het structureren/samenvatten van de beoordelingsbrieven van de door het bureau aangeleverde visitatierapporten;
 - c. het vervullen van de secretarisrol in de accreditatiegesprekken met het bureau.

6. Het onderhouden van de accreditatie

Artikel 16

1. Het bureau zal zijn visitatiewerkzaamheden bij woningcorporaties uitvoeren op basis van de vigerende Visitatiemethodiek.
2. Het bureau zal de Klachten- en Geschillenregeling op alle verstrekte opdrachten tot het uitvoeren van een visitatie bij een woningcorporatie van toepassing verklaren. Deze regeling zal (met uitsluiting van ieder andere regeling) van toepassing zijn op geschillen die tussen de geaccrediteerde en woningcorporatie ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de visitatie.
3. Voor wat betreft zijn relatie met SVWN en de wijze waarop het bureau zijn visitatiewerkzaamheden bij woningcorporaties uitvoert, zal het bureau de afspraken na komen, zoals beschreven in de Werkafspraken die gepubliceerd staan op de website.
4. Het bureau zal in de aanbieding/offerte aan de woningcorporatie met betrekking tot de visitatie de vierjaarlijkse bijdrage vermelden die de corporatie aan SVWN dient te voldoen. Tevens zal deze bijdrage bij de start van de visitatie door het bureau opgenomen worden op zijn factuur aan de woningcorporatie en daarna volgens de daarover gemaakte Werkafspraken verrekend worden met SVWN.

Artikel 17

1. Nadat de accreditatie is verleend, wordt periodiek getoetst of het bureau blijvend voldoet aan de accreditatiecriteria en de accreditatievoorwaarden.
2. SVWN toetst, steekproefsgewijs, de door het bureau opgestelde definitieve visitatierapporten op het correct toepassen van methodiek en de transparantie van de beoordeling.
3. Jaarlijks voert het bestuur in het kader van kwaliteitscontrole een evaluatiegesprek met de directie van het geaccrediteerde bureau om te beoordelen of nog steeds voldaan wordt aan de vereisten voor accreditatie. Daarbij kunnen onder meer de resultaten van de toetsing genoemd



in het tweede lid worden betrokken, evenals de resultaten van de door SVWN gehouden tevredenheidsenquête bij de corporaties die door het bureau gevisiteerd zijn.

Artikel 18

1. Niet later dan twee maanden voor de afloop van de geldigheid van de accreditatie vindt een herbeoordeling plaats.
2. De herbeoordeling vindt plaats overeenkomstig de procedures als bepaald in hoofdstuk 4 van dit reglement.
3. Bij een herbeoordeling zal SVWN de prestaties van het bureau in het verleden in overweging nemen.
4. In aanvulling op de documentatie genoemd in hoofdstuk 4 levert het bureau bij herbeoordeling een lijst van door het bureau uitgevoerde visitaties aan.
5. Bij de herbeoordeling betreft SVWN, naast de door het bureau aangeleverde documenten, onder meer de volgende informatie:
 - a. het overzicht van door het bureau uitgevoerde visitaties, zoals geregistreerd door SVWN;
 - b. resultaten van de steekproefsgewijze toetsing door SVWN van door het bureau opgestelde visitatierapporten als bedoeld in artikel 17, tweede lid;
 - c. aanpassingen die het bureau in visitatierapporten heeft aangebracht naar aanleiding van de steekproefsgewijze toetsing door SVWN;
 - d. resultaten van de tevredenheidsenquête die SVWN onder gevisiteerde woningcorporaties uitvoert;
 - e. resultaten van het jaarlijkse evaluatiegesprek tussen het bestuur en het bureau als bedoeld in artikel 17, derde lid, van dit Accreditatiereglement SVWN en presentielijsten van overleggen en andere bijeenkomsten die de SVWN voor de gezamenlijke bureaus belegt;
 - f. klachten van woningcorporaties over het bureau en de wijze waarop het bureau klachten heeft afgehandeld;
 - g. deelname van visitatoren van het bureau aan deskundigheidsbevorderingsbijeenkomsten die SVWN organiseert.
6. Op basis van het resultaat van een herbeoordeling kan het bestuur een besluit nemen zoals bedoeld in artikel 12.

Artikel 19

1. Het bestuur kan besluiten tot een extra beoordeling naar aanleiding van wijzigingen in de accreditatiecriteria, naar aanleiding van signalen over het bureau en naar aanleiding van het evaluatiegesprek als bedoeld in artikel 17, derde lid, van dit Accreditatiereglement.
2. Het bestuur kan een extra beoordeling uitvoeren in geval er sprake is van fusie, overname of splitsing van de geaccrediteerde instelling.
3. Het bestuur kan een extra beoordeling uitvoeren als er sprake is van andere wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de visitatie-activiteiten die onder accreditatie worden uitgevoerd.
4. Op basis van het resultaat van een extra beoordeling kan het bestuur besluiten tot het opleggen van een maatregel als bedoeld in artikel 21 van dit reglement.



Artikel 20 Financiële verplichtingen

1. Als het bestuur een bureau voor de eerste keer heeft geaccrediteerd, ontvangt het bureau van SVWN een factuur voor een deel van de jaarlijkse accreditatievergoeding, zijnde het aantal volle maanden vanaf de dagtekening van de beschikking. Deze factuur dient binnen vier weken na ontvangst, of voor de uiterste betaaldatum zoals vermeld op de factuur, betaald te worden. De jaarlijkse accreditatievergoeding wordt jaarlijks bekend gemaakt op de website van SVWN.
2. Voor ieder jaar dat de accreditatie geldig is, dient het bureau de factuur voor de jaarlijkse accreditatievergoeding te betalen, zoals deze voor het desbetreffende jaar door SVWN zal worden vastgesteld. Deze factuur dient binnen vier weken na ontvangst, of voor de uiterste betaaldatum zoals vermeld op de factuur, betaald te worden.
3. Indien een bureau de facturen genoemd in lid 1 en 2 niet betaalt, stuurt de SVWN een herinnering. Indien betaling daarna nog achterwege blijft, kan de SVWN rente berekenen vanaf deze datum tot aan de betalingsdatum.
4. Blijft betaling van de jaarlijkse accreditatievergoeding uit (zie tweede lid van dit artikel) dan kan het bestuur de toegekende accreditatie intrekken.

2.

7. Maatregelen

Artikel 21

1. In het geval van een situatie - al dan niet veroorzaakt door een handeling van een geaccrediteerd bureau - die strijdig is met de accreditatiecriteria of de accreditatievoorwaarden kan het bestuur de volgende maatregelen nemen:
 - a. het geheel of gedeeltelijk schorsen (opschorten) van de toegekende accreditatie (zie hoofdstuk 7.1);
 - b. het intrekken van de toegekende accreditatie (zie hoofdstuk 7.2).
2. Indien het bestuur overgaat tot schorsen of intrekken van de accreditatie zal hiervan mededeling worden gedaan op de website van SVWN. Hierbij wordt ook de oorzaak van de opgelegde maatregel vermeld.
3. Indien wordt overgegaan tot het opleggen van de hiervoor genoemde maatregelen wordt de minister hierover geïnformeerd.

7.1 Schorsing van de accreditatie

Artikel 22

1. Het bestuur kan, alvorens tot schorsing van de accreditatie te besluiten, het bureau in de gelegenheid stellen gedurende een vast te stellen periode, van ten hoogste zes maanden, adequate corrigerende maatregelen te treffen teneinde de geconstateerde afwijkingen op te heffen.
2. In het geval de gelegenheid bedoeld in lid 1 is gegeven zal het bestuur een besluit over schorsing van de accreditatie nemen nadat de door het bureau getroffen maatregelen door SVWN zijn beoordeeld.



3. Indien een besluit tot schorsing gebaseerd is op informatie die niet door het bureau is verstrekt zal het bureau in de gelegenheid worden gesteld zijn zienswijze op het voorgenomen besluit mondeling of schriftelijk kenbaar te maken.

Artikel 23

1. Het bestuur kan een accreditatie schorsen voor een vast te stellen periode van ten hoogste zes maanden. In uitzonderlijke gevallen kan de schorsing worden verlengd met een periode van ten hoogste zes maanden. Het besluit tot schorsing bevat de redenen voor de schorsing en de periode waarvoor de schorsing geldt.
2. Als reden voor een schorsing van de accreditatie geldt:
 - a. het niet aantoonbaar voldoen van het bureau aan de accreditatiecriteria;
 - b. het niet binnen het van toepassing zijnde tijdsbestek aantoonbaar implementeren van adequate corrigerende maatregelen teneinde de geconstateerde strijdigheden met de accreditatiecriteria op te heffen;
 - c. het niet aantoonbaar voldoen door het bureau aan de beschikkingsvoorwaarden tevens genoemd in bijlage 1;
 - d. andere omstandigheden die voor het bestuur reden zijn om de kwaliteit of onafhankelijkheid van het bureau en/of de betrouwbaarheid van zijn resultaten ter discussie te stellen.
3. Het bestuur maakt een besluit tot schorsing onder opgaaf van redenen schriftelijk bekend aan het bureau.

Artikel 24

1. Tijdens de periode van schorsing is het het bureau niet toegestaan te verwijzen naar de geaccrediteerde status. In het bijzonder is het een geschorst bureau niet toegestaan activiteiten onder accreditatie aan te bieden; in het bijzonder geldt hierbij dat het bureau geen offertes voor visitaties mag uitbrengen en dat het uitstaande offertes waar nog geen opdrachtverlening uit is voortgekomen, moet intrekken.
2. Het bureau zal belanghebbenden op verzoek informeren over de consequenties van en redenen voor de schorsing. Het bureau wordt wel toegestaan visitatie-opdrachten - die tot stand zijn gekomen vóór de schorsing - af te ronden.

Artikel 25

1. Het bestuur heft de schorsing op indien het bureau binnen de op grond van artikel 23, eerste lid, gestelde periode heeft aangetoond dat adequate corrigerende en correctieve maatregelen zijn genomen, het bepaalde in artikel 24 is nageleefd en dit binnen deze periode door SVWN is geverifieerd.
2. Het besluit tot opheffing van de schorsing wordt schriftelijk aan het bureau bekend gemaakt.

Artikel 26

Indien de schorsing niet binnen de op grond van artikel 23, eerste lid, gestelde periode is opgeheven, treedt de procedure voor intrekking van de accreditatie in werking. De schorsing wordt in dat geval verlengd voor zolang het nodig is om het intrekkingbesluit te nemen.



7.2 Intrekken van de accreditatie

Artikel 27

1. Het bestuur kan een accreditatie intrekken:
 - a. indien een schorsing niet binnen de aangegeven periode is opgeheven;
 - b. indien het bureau failliet is verklaard;
 - c. indien sprake is van fraude, valsheid in geschrifte of grove nalatigheid van welke aard dan ook;
 - d. indien het bureau naar het oordeel van het bestuur de reputatie van het visitatiestelsel schade heeft toegebracht;
 - e. in geval van andere omstandigheden waaruit blijkt dat het bureau niet langer beschikt over de vereiste onafhankelijkheid en kwaliteit en/of het bestuur van de SVWN geen vertrouwen meer heeft in de onderzoeksactiviteiten van het bureau als genoemd in artikel 53a, eerste lid, onder a en b, van de Woningwet;
 - f. indien er sprake is van het misleiden van de Accreditatiecommissie door het niet verstrekken van relevante informatie of het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie;
 - g. indien betaling van de jaarlijkse accreditatievergoeding als bedoeld in artikel 20 door het bureau uitblijft.
2. Het bestuur kan een accreditatie intrekken op aanvraag van een bureau zelf.
3. Het bestuur maakt een besluit tot intrekking onder opgaaf van redenen schriftelijk bekend aan het bureau.
4. Terstond na de intrekking is het het bureau niet toegestaan activiteiten te verrichten onder accreditatie of anderszins de indruk te wekken geaccrediteerd te zijn.

Artikel 28

Indien het besluit tot intrekking gebaseerd is op informatie die niet door het bureau is verstrekt zal het bureau in de gelegenheid worden gesteld haar zienswijze op het voorgenomen besluit mondeling of schriftelijk kenbaar te maken.

8. Bezwaren en klachten

Artikel 29

Bezwaren tegen een besluit van het bestuur van SVWN, worden met inachtneming van hoofdstuk 6 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), ingediend en behandeld volgens het Reglement bezwaarprocedure SVWN.

Artikel 30

1. Klachten over SVWN worden, met inachtneming van hoofdstuk 9 van de Awb, ingediend en behandeld volgens het Reglement klachtenprocedures SVWN. Het gaat hierbij om klachten gericht tegen (medewerkers) van SVWN en nadrukkelijk niet op geschillen tussen bureaus en woningcorporaties. Op laatstgenoemde is de Klachten- en Geschillenregeling van toepassing, te raadplegen via de website.



2. Het indienen van een klacht over SVWN heeft geen opschortende werking voor het besluit dat genomen is/wordt op basis van de activiteiten waarover een klacht is ingediend.

9. Vertrouwelijkheid

Artikel 31

SVWN houdt de bevindingen van de beoordelingen en informatie over bureaus of geaccrediteerden vertrouwelijk, tenzij de wet anders bepaalt. Deze te betrachten vertrouwelijkheid geldt ook voor informatie over klanten van bureaus en over aan bureaus gerelateerde organisaties.

10. Slotbepalingen

Artikel 32

SVWN zal actuele versies van de volgende documenten op de Website publiceren:

1. de Visitatiemethodiek;
2. dit Accreditatiereglement;
3. het Beoordelingskader: de accreditatiecriteria;
4. het Register Geaccrediteerde Bureaus;
5. de Werkafspraken tussen SVWN en de geaccrediteerde bureaus;
6. de Klachten- en Geschillenregeling visitatie corporaties;
7. het Reglement bezwaarprocedure SVWN;
8. het Reglement klachtenprocedures SVWN.

Voor de documenten onder 1, 2 en 3 geldt dat ze inwerking treden twee maanden na publicatie op de website. Voor de overige documenten gelden de meest recente versies zoals gepubliceerd op de website.



3. Bijlage 1: De voorwaarden in een accreditatiebeschikking

Accreditatiebesluiten die SVWN neemt hebben de status van beschikking. In deze beschikking legt SVWN de voorwaarden die van toepassing zijn op de accreditatie vast. De voorwaarden zijn hieronder beschreven. In individuele gevallen kunnen specifieke voorwaarden worden toegevoegd (zie punt 3).

1. Uw organisatie blijft aantoonbaar voldoen aan de accreditatievereisten met inachtneming van de van toepassing zijnde accreditatiedocumenten zoals genoemd in artikel 33 onder 1, 2 en 3 van het Accreditatiereglement SVWN
2. Uw organisatie stelt SVWN in staat periodieke beoordelingen en herbeoordelingen en indien nodig extra beoordelingen uit te voeren als bedoeld in hoofdstuk 6 van het Accreditatiereglement.
3. Specifieke voorwaarden: indien besloten wordt tot het opleggen van specifieke voorwaarden dan worden deze hier genoemd.
4. Ten behoeve van de beoordelingen:
 - a. verstrekt uw organisatie tijdig alle informatie die SVWN opvraagt;
 - b. biedt uw organisatie SVWN toegang tot alle locaties, dossiers en documenten die SVWN relevant acht voor haar beoordelingen. Dit kan ook betrekking hebben op locaties, dossiers en documenten van organisaties die aan uw organisatie gerelateerd zijn.
5. Bekendmaking door uw organisatie aan derden van de inhoud van rapporten, correspondentie, lid
6. beschikkingen of andere documenten van SVWN is uitsluitend toegestaan met toestemming van SVWN.
7. Uw organisatie meldt SVWN direct of zo spoedig mogelijk veranderingen die van invloed kunnen zijn op de werkzaamheden die onder accreditatie worden uitgevoerd. Uw organisatie meldt in ieder geval de volgende wijzigingen:
 - a. veranderingen in de eigendomssituatie van uw organisatie;
 - b. veranderingen in de juridische, commerciële of organisatorische status;
 - c. veranderingen in werkterrein/economische activiteiten van uw organisatie en van aan haar gerelateerde organisaties of personen;
 - d. veranderingen in beleid in relatie tot het voldoen aan de accreditatiecriteria en deze accreditatievoorwaarden
 - e. significante veranderingen in werkwijzen of procedures.
8. Indien de accreditatiecriteria, de van toepassing zijnde interpretatie- en toepassingsdocumenten, Werkafspraken, of de Visitatiemethodiek wijzigen, draagt uw organisatie er zorg voor dat aan deze gewijzigde eisen en criteria wordt voldaan binnen de door SVWN vastgestelde en gepubliceerde overgangstermijn.
9. Uw organisatie voldoet de facturen voor de jaarlijkse accreditatievergoeding zoals beschreven in het Accreditatiereglement SVWN.
10. Uw organisatie zal de start van nieuwe visitatietrajecten melden bij SVWN zodra uw offerte door de corporatie is bevestigd.



11. Uw organisatie zal bij de aanvang van iedere nieuwe visitatie de vierjaarlijkse visitatiebijdrage bij de corporatie in rekening brengen en verrekenen met SVWN, conform de termijnen zoals neergelegd in de Werkafspraken.
12. Het niet voldoen aan de voorwaarden gesteld in deze beschikking kan tot gevolg hebben dat de accreditatie wordt geschorst en/of ingetrokken conform de procedures vastgelegd in hoofdstuk 7 van het Accreditatiereglement SVWN.
13. In het geval dat deze accreditatie wordt geschorst, zult u SVWN een overzicht verstrekken van de visitaties die u in uitvoering of voorbereiding heeft.
14. In het geval dat deze accreditatie wordt ingetrokken, zult u de in het vorige lid bedoelde visitaties terstond beëindigen.