

Reglement klachtprocedure SVWN

Dit reglement ziet uitsluitend op gedragingen van SVWN of haar medewerkers bij de uitoefening van haar openbaar-gezagtaak (i.c. de accreditatie van bureaus die visitaties bij woningcorporaties mogen uitvoeren).



Reglement klachtprocedure SVWN

Artikel 1 Toepassingsgebied

Het Reglement klachtprocedure SVWN ziet op de afhandeling van klachten door SVWN en is een aanvulling op het bepaalde in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht. Op grond van artikel 9:2 draagt SVWN zorg voor een behoorlijke behandeling door haar medewerkers van mondelinge en schriftelijke klachten over een gedraging van SVWN of over een gedraging die als een gedraging van SVWN wordt aangemerkt. Deze klachtregeling ziet uitsluitend op gedragingen van SVWN of haar medewerkers bij de uitoefening van haar openbaar-gezagtaak.

Artikel 2 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. *de Awb*: de Algemene wet bestuursrecht;
- b. *SVWN*: de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, de door de minister van Wonen en Rijksdienst per 1 juli 2015 aangewezen onafhankelijke instantie als bedoeld in artikel 53a van de Woningwet;
- c. *het bestuur*: het bestuur zoals bedoeld in de statuten van SVWN;
- d. *een medewerker*: personeel werkzaam in tijdelijke of vaste dienst of als gedetacheerde bij SVWN;
- e. *een klacht*: een mondelinge of schriftelijke bij SVWN ingediende klacht in de zin van artikel 9:1 Awb over de wijze waarop SVWN zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een persoon heeft gedragen, waarbij een gedraging van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van SVWN, wordt aangemerkt als een gedraging van SVWN;
- f. *een klaagschrift*: een schriftelijk ingediende klacht;
- g. *een klachtenfunctionaris*: een als zodanig door het bestuur aangewezen medewerker;
- h. *een beklagde*: de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 3 Mondelinge klachten

1. Medewerkers staan personen die mondeling klagen behoorlijk te woord.
2. Indien een mondelinge klacht niet naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost dan geeft de medewerker de klager in overweging om zijn klacht op schrift te stellen.

Artikel 4 Ontvangstbevestiging

De ontvangst van het klaagschrift wordt uiterlijk binnen twee weken na ontvangst schriftelijk bevestigd, tenzij de klacht binnen de termijn is afgehandeld. Bij de ontvangstbevestiging wordt een exemplaar van deze regeling gevoegd.



Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. Een klacht wordt behandeld door de klachtenfunctionaris.
2. Indien de klacht ziet op een gedraging van de klachtenfunctionaris wijst het bestuur, voor de duur van de afhandeling van de klacht, een andere medewerker aan als klachtenfunctionaris.

Artikel 6 Horen

1. Het horen overeenkomstig artikel 9:10 van de Awb geschiedt door de klachtenfunctionaris.
2. De klager en de beklagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klager of de beklagde heeft aangegeven dit niet te willen.
3. Indien de klager dit wenst kan worden volstaan met een schriftelijke toelichting op de klacht, beklagde krijgt dan de mogelijkheid hierop schriftelijk te reageren.
4. Het verslag van de hoorzitting wordt toegezonden aan klager en beklagde.

Artikel 7 De bevindingen

De klachtenfunctionaris zendt een afschrift van de bevindingen van het onderzoek en zijn oordeel daarover (het advies) aan de bestuurder. Het bestuur neemt vervolgens een besluit over de afhandeling van de klacht. Indien het bestuur wenst af te wijken van het advies, wordt in de kennisgeving als bedoeld in artikel 9:12 van de Awb de reden voor afwijking vermeld. Het advies van de klachtenfunctionaris aan het bestuur maakt deel uit van de kennisgeving en wordt meegezonden aan de klager.

Artikel 8 Klachtenoverzicht

Jaarlijks stelt de klachtenfunctionaris een geanonimiseerd overzicht op van de in dat jaar ontvangen klachten, de aard daarvan, de wijze van afdoening en de naar aanleiding daarvan ondernomen acties. Dit overzicht wordt in het jaarverslag van SVWN gepubliceerd.

Artikel 9 Slotbepaling

De regeling is beschikbaar via de website van SVWN: www.visitaties.nl en kan worden aangehaald als Reglement klachtprocedure SVWN.



Bijlage 1: Relevante wetsartikelen uit de Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:1

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Artikel 9:2

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Artikel 9:10

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
 - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
 - c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9:12

1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.



Bijlage 2 Toelichting Reglement klachtprocedure SVWN

Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Op de afhandeling van klachten is titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van toepassing. Die titel bevat minimumeisen voor een goede behandeling door bestuursorganen van klachten over overheidsoptreden. Daarbij gaat het om de zogenaamde interne klachtprocedure. Die procedure gaat vooraf aan de procedure bij de Nationale ombudsman.

In aanvulling op titel 9.1 van de Awb bevat het *Reglement klachtprocedure SVWN* een aantal aanvullende bepalingen die betrekking hebben op de afhandeling van klachten door SVWN.

Titel 9.1 van de Awb en dit reglement schrijven voor hoe klachten door SVWN worden afgehandeld. Doel van de regeling is uitvoering geven aan de plicht om klachten behoorlijk af te handelen (artikel 9:2 Awb). SVWN voorziet daarmee in de behoefte van zowel klager als beklagde om de zaak diepgaand en zorgvuldig te onderzoeken.

De eisen die de Awb stelt met betrekking tot de afhandeling van klachten zijn kort samengevat de volgende:

- de ontvangst van de klacht moet schriftelijk worden bevestigd;
- de klacht moet op tijd worden afgehandeld (binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift, die termijn kan met vier weken worden verdaagd);
- degene die de klacht behandelt moet een ander zijn dan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- de klager moet worden gehoord;
- de klager krijgt een schriftelijk gemotiveerd antwoord met de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden;
- SVWN is verplicht om de ingediende schriftelijke klachten te registreren en jaarlijks te publiceren.

In artikel 9:4 van de Awb is bepaald dat de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van de Awb alleen van toepassing zijn als:

- de klacht schriftelijk is ingediend;
- de klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager;
- het klaagschrift is ondertekend;
- het klaagschrift de naam en het adres van de indiener bevat en is gedagtekend;
- een klaagschrift een omschrijving bevat van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Het *Reglement klachtprocedure SVWN* heeft alleen betrekking op de behandeling van klaagschriften die voldoen aan de hiervoor weergegeven vereisten van artikel 9:4 van de Awb.

Een klager zal bij indiening van een klacht per email – net als bij mondeling ingediende klachten – behoorlijk te woord worden gestaan. Mocht de klacht niet naar tevredenheid kunnen worden afgehandeld, dan zal klager worden verzocht de klacht alsnog op schrift te stellen met inachtneming van deze vereisten.



Een klacht wordt niet in behandeling genomen als tegen de gedraging waarop de klacht zich richt bezwaar en beroep openstaat, dan wel heeft opengestaan. Een klacht wordt ook niet in behandeling genomen als deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is afgehandeld of die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden (artikel 9:8 Awb).