

Reglement

- Artikel 1: Definities
- Artikel 2: Klachtencommissie
 - 2.1 (Her)benoeming en ontslag
 - 2.2 Taak en verantwoordelijkheid:
 - 2.3 Samenstelling:
 - 2.4 Beslissingsbevoegdheid
 - 2.5 Voorzitter
 - 2.6 Onverenigbaarheid
 - 2.7 Zittingsperiode
 - 2.8 Einde lidmaatschap
 - 2.9 Onpartijdigheid
 - 2.10 Onderzoek en informatieverstrekking
 - 2.11 Werkwijze
- Artikel 3: Ontvankelijkheid
- Artikel 4: Bevoegdheid
- Artikel 5: Procedure
- Artikel 6: Zitting
- Artikel 7: Beslissing en advies
- Artikel 8: Privacy en geheimhouding
- Artikel 9: Overgangsrecht

Artikel 1: Definities

Bestuurder:

De statutaire bestuurder van de corporatie.

Vereniging WoON:

Het samenwerkingsverband van de statutaire bestuurders van de corporaties die de overeenkomst betreffende de gezamenlijke klachtenregeling hebben gesloten.

Corporatie, corporaties:

Corporatie is de bij de klachtenregeling aangesloten toegelaten instelling of de daarmee gelijk te stellen of daaraan verwante instelling met als hoofdzakelijke doelstelling de verhuur van woongelegenheden in het kader van de volkshuisvesting. Corporaties zijn de bij de Vereniging WoON aangesloten corporaties.

Huurdersorganisatie:

De huurdersorganisatie van een corporatie als bedoeld in de wet op het overleg huurders verhuurder.

Klacht:

De in schriftelijke vorm bij de klachtencommissie ingediende mededeling, dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, een gedraging of het nalaten van de corporatie of van de (rechts)persoon die voor de corporatie werkzaamheden of een taak verricht(te) of moest verrichten, waardoor het belang van de klager of het belang/de belangen van de persoon/de personen wiens/wier belang(en) door de in het reglement bedoelde stichting of vereniging wordt/worden behartigd rechtstreeks is/zijn getroffen.

Klachtencommissie:

De door de Vereniging WoON benoemde onafhankelijke klachtenklachtencommissie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector, genaamd Klachtenklachtencommissie Woningcorporaties Twente en omstreken (e.o.), die de ingediende klachten behandelt en die over en naar aanleiding van die klachten aan de bestuurder van de corporatie een met redenen omkleed advies uitbrengt.

Klager:

1. De persoon die rechtstreeks in zijn belang is getroffen door het handelen, de gedraging of het nalaten van de corporatie of de (rechts)persoon welke voor de corporatie werkzaamheden of een taak verricht(te) of moest verrichten, en daarover bij de klachtenklachtencommissie klaagt.
2. De stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid met als haar statutaire doelstelling het behartigen van het gelijke of gelijksoortige belang van één of meer personen, die namens de door haar vertegenwoordigde persoon of personen klaagt bij de klachtenklachtencommissie over het handelen, de gedraging of het nalaten van de corporatie of een (rechts)persoon die voor de corporatie werkzaamheden of een taak verricht(te) of moest verrichten, waardoor de vertegenwoordigde persoon of personen rechtstreeks in zijn respectievelijk hun belangen is respectievelijk zijn getroffen.
3. De persoon die een klacht indient respectievelijk de persoon of personen namens wie door de in lid 2 vermelde stichting of vereniging een klacht wordt ingediend, moet/moeten de hoedanigheid hebben of hebben gehad van huurder, medehuurder, woningzoekende of door de corporatie toegestane onderhuurder van een woongelegenheden, bedrijfsruimte of garage(box) of van overige parkeervoorzieningen van de corporatie.

Leden, lid:

Leden zijn de leden van de klachtencommissie, lid is het lid van de klachtencommissie.

Overeenkomst:

De overeenkomst van de corporaties betreffende een gezamenlijke klachtenregeling als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector met een klachtenreglement en een klachtencommissie.

Privacy gevoelige gegevens:

Stukken en/of gegevens betreffende de persoonlijke levenssfeer van een persoon.

Schriftelijk:

Onder schriftelijk wordt tevens begrepen digitaal, mits door de klachtencommissie te ontvangen, lezen en reproduceren.

Secretariaat:

Het door de Vereniging WoON aangewezen secretariaat van de klachtencommissie.

Site:

De website van de klachtencommissie voor het indienen van een klacht en reacties ten behoeve van de klachtbehandeling alsmede voor de correspondentie met en van de klachtencommissie en het volgen van het verloop van de klacht. Emailadres: info@klachtencommissiewoningcorporaties.nl

Voorzitter:

De voorzitter van de klachtencommissie.

Zitting:

De mondelinge behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 2: Klachtencommissie

2.1 (Her)benoeming en ontslag:

- 2.1.1 De Vereniging WoON stelt de klachtencommissie in overeenkomstig het bepaalde in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale-Huursector.
- 2.1.2 De Vereniging WoON bepaalt het aantal leden in de klachtencommissie dat nodig is voor een goede taakuitoefening, rekening houdende met de werklast en het aantal te verwachten klachten per corporatie.
- 2.1.3 De leden worden benoemd en herbenoemd door de Vereniging WoON in hun functie.
- 2.1.4 De Vereniging WoON is bevoegd de leden met inachtneming van het bepaalde in artikel 2.8 sub d te allen tijde te ontslaan.

2.2 Taak en verantwoordelijkheid:

- 2.2.1 De klachtencommissie adviseert de corporaties door middel van een met redenen omkleed advies aan haar bestuurders over de klachten en neemt de beslissingen in het kader van de klachtenbehandeling.
- 2.2.2 De klachtencommissie fungeert in de samenstelling als bedoeld in artikel 2.3.1, tenzij het reglement anders bepaalt.
- 2.2.3 De klachtencommissie past het beginsel van hoor en wederhoor toe.
- 2.2.4 Het advies van de klachtencommissie kan verder al datgene inhouden wat naar het oordeel van de klachtencommissie voor het functioneren van de bij de klacht betrokken corporatie van belang is.
- 2.2.5 De klachtencommissie is onafhankelijk.
- 2.2.6 De klachtencommissie is verantwoordelijk voor haar behoorlijke functioneren en voor een behoorlijke klachtenbehandeling.
- 2.2.7 De klachtencommissie brengt jaarlijks aan de Vereniging WoON verslag uit van haar werkzaamheden.

2.3 Samenstelling:

- 2.3.1 Op de zitting en bij het uitbrengen van het advies bestaat de klachtencommissie, behoudens het bepaalde in artikel 7.3, uit drie leden:
 - a. een lid in de functie van voorzitter met juridische scholing en ervaring,
 - b. een lid met affiniteit en ervaring in de volkshuisvesting,
 - c. een lid afkomstig uit of vertegenwoordiger van de huurdersorganisatie van de bij de klacht betrokken corporatie (het "locatie gebonden wisselende lid").
- 2.3.2 Het in artikel 2.3.1 sub c bedoelde lid wordt benoemd overeenkomstig de bindende voordracht van de huurdersorganisatie van de desbetreffende corporatie.

2.4 Beslissingsbevoegdheid:

- 2.4.1 De klachtencommissie adviseert en neemt alle beslissingen in het kader van de klachtenbehandeling behalve daar waar die bevoegdheid ingevolge het reglement toekomt aan de voorzitter of één of meer leden.
- 2.4.2 De klachtencommissie mag haar bevoegdheid tot het nemen van de in artikel 2.4.1 bedoelde beslissingen, overdragen aan de voorzitter of een door de klachtencommissie aangewezen ander lid.
- 2.4.3 De klachtencommissie is evenals de voorzitter bevoegd de voor de klachtencommissie, de klager en de corporatie geldende termijnen in afwijking van het reglement vast te stellen, al dan niet op verzoek van de klager en/of de corporatie.

2.5 Voorzitter:

- 2.5.1 De voorzitter verricht het vooronderzoek betreffende de klacht, bepaalt de procedure voor de klachtenbehandeling en neemt de beslissingen in dat kader die het reglement hem opdraagt en die hij passend vindt.
- 2.5.2 Tot de in artikel 2.5.1 vermelde beslissingen behoren die tot onbevoegdheid van de klachtencommissie, niet-ontvankelijkheid van de klager in zijn klacht, kennelijke gegrondheid en kennelijke ongegrondheid van de klacht alsmede tot vaststelling van termijnen.
- 2.5.3 De voorzitter bepaalt, behalve als hij heeft beslist tot onbevoegdheid van de klachtencommissie, niet-ontvankelijkheid van de klager, kennelijke gegrondheid van de klacht of kennelijke ongegrondheid van de klacht, of een klacht op een zitting door de klachtencommissie wordt behandeld en bepaalt, als dat het geval is, de plaats, de datum en het tijdstip van de zitting en de samenstelling van de klachtencommissie en verwijst de klacht naar die zitting voor verdere behandeling.
- 2.5.4 De voorzitter kan, nadat hij de klager en de corporatie de gelegenheid heeft gegeven hun standpunt daarover kenbaar te maken, bepalen dat de klachtencommissie over een klacht adviseert zonder behandeling van de klacht ter zitting.
- 2.5.5 De voorzitter kan zowel de klager als de corporatie ontheffen van de verplichting ter zitting te verschijnen.
- 2.5.6 De voorzitter mag zijn taak en bevoegdheid overdragen aan een door hem aangewezen lid.

2.6 Onverenigbaarheid:

- 2.6.1 Een lid mag geen toezichthouder of commissaris zijn van of een duurzame arbeidsrelatie hebben met een van de corporaties of bestuurslid zijn van de huurdersorganisatie van een van de corporaties.
- 2.6.2 Een lid mag niet in eerste of tweede graad verwant zijn aan, gehuwd zijn met, geregistreerd partner zijn van of duurzaam samenwonen met een toezichthouder, commissaris of een persoon die een duurzame arbeidsrelatie heeft met één van de corporaties, of een bestuurslid van de huurdersorganisatie van één van de corporaties.

2.7 Zittingsperiode:

- 2.7.1 Een lid wordt benoemd voor een zittingsperiode van vier jaren.
- 2.7.2 Een lid kan twee maal worden herbenoemd voor de in artikel 2.7.1 vermelde zittingsperiode.

2.8 Einde lidmaatschap:

- Het lidmaatschap van een lid eindigt door en op het moment van:
- a. het verstrijken van de zittingsperiode;
 - b. het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap door het lid bij de Vereniging WoON;
 - c. het overlijden;
 - d. een daartoe strekkend en met duidelijke redenen omkleed ontslag door de Vereniging WoON;
 - e. het verkrijgen van één van de in de artikelen 2.6.1. en 2.6.2 uitgesloten hoedanigheden.

2.9 Onpartijdigheid:

- 2.9.1 De klachtencommissie is onpartijdig.
- 2.9.2 Een lid dient zich bij de behandeling van en advisering over een klacht terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid naar het oordeel van hem of de meerderheid van de klachtencommissie niet is gewaarborgd, in welk geval, behoudens de uitzondering in artikel 7.3, zijn plaats in de klachtencommissie wordt ingenomen door een door de voorzitter aangewezen ander lid.

2.10 Onderzoek en informatieverstrekking:

- 2.10.1 Op last van de voorzitter kan door één of meer leden in het kader van de behandeling van een klacht een onderzoek worden ingesteld, waarvan de bevindingen aan de klager en de corporatie worden meegedeeld, indien en voor zover het reglement dat niet verbiedt,
- 2.10.2 De klachtencommissie en de voorzitter zijn elk bevoegd om de klager en de corporatie te verzoeken om de voor de klachtbehandeling gewenste informatie te verstrekken.
- 2.10.3 Als de klager of de corporatie niet, niet tijdig of niet naar behoren aan het in artikel 2.10.2 vermelde verzoek voldoet, kan de klachtencommissie respectievelijk de voorzitter daaraan de gevolgen verbinden die de klachtencommissie respectievelijk de voorzitter passend acht.

2.11 Werkwijze:

- 2.11.1 De klachtencommissie wordt ondersteund door het secretariaat, dat voor en op naam van de Klachtencommissie, respectievelijk de voorzitter, handelt.
- 2.11.2 Het secretariaat neemt de klachten voor de klachtencommissie in ontvangst, zorgt voor de communicatie betreffende de klachten en verleent bijstand aan de klachtencommissie en de voorzitter en verricht alle daarvoor noodzakelijke secretariële en administratieve werkzaamheden, waaronder het opstellen van het jaarverslag en het beheer en onderhoud van de website.
- 2.11.3 De klachtencommissie, respectievelijk de voorzitter, neemt de beslissingen en de klachtencommissie brengt het advies uit in het kader van de klachtenbehandeling.
- 2.11.4 De klachtencommissie vergadert periodiek, zo nodig ook met een ander, ten behoeve van de evaluatie en verbetering van de klachtenprocedure en haar functioneren.

Artikel 3: Ontvankelijkheid:

- 3.1 De klager is ontvankelijk in zijn klacht bij de klachtencommissie na gehele of gedeeltelijke afwijzing of niet volledige honorering van zijn klacht door de corporatie. De klacht dient op 2 niveaus binnen de corporatie te zijn afgewezen.
- 3.2 De klager is in afwijking van het bepaalde in artikel 3.1 ontvankelijk in zijn klacht bij de klachtencommissie, als de betrokken corporatie niet binnen vijftien dagen, nadat de klager zijn klacht bij haar heeft ingediend, de klacht heeft verholpen of op de klacht heeft beslist.

Artikel 4: Bevoegdheid:

- 4.1 De klachtencommissie is bevoegd de ingediende klachten te behandelen en daarover te adviseren met uitzondering van:
 - a. de klacht van of namens een klager die niet voldoet aan de definitie van klager in artikel 1;
 - b. de klacht van of namens een anonieme klager;
 - c. de klacht die is voorgelegd aan de rechter, de huurcommissie of een ander geschil beslechtende persoon of instantie, waaronder begrepen een klachtencommissie, of anders dan ten behoeve van deze klachtenprocedure in handen is gesteld van een juridische dienstverlener;
 - d. de klacht waarvan de beslissing ingevolge of krachtens de wet aan een ander orgaan, college of instelling is overgelaten dan de klachtencommissie;
 - e. de klacht waarover al een oordeel en/of advies is gegeven door een rechter, huurcommissie of andere geschil beslechtende persoon of instantie, waaronder begrepen een klachtencommissie;
 - f. de klacht of de behandeling daarvan door de klachtencommissie waarbij de klager of degene namens wie geklaagd is geen aantoonbaar belang heeft;
 - g. de klacht die betrekking heeft op de hoogte, de betaling, de opschorting, de vaststelling of (een voorstel tot) verhoging of wijziging van de huurprijs of de servicekosten;

- h. de klacht die moet leiden tot vergoeding van schade, tot betaling, verrekening of terugbetaling van welke geldsom in welke vorm en op welke grondslag dan ook of tot opschorting van een daarop betrekking hebbende betalingsverplichting;
- i. de klacht die discriminerend van aard is;
- j. de klacht betreffende een bestuursbesluit of beleidsbeslissing met een algemene strekking;
- k. de klacht die in strijd is met de goede zeden of de openbare orde;
- l. de klacht die betrekking heeft op de uitvoering of handhaving van een overheidsbesluit;
- m. de klacht die betrekking heeft op de toewijzing of niet-toewijzing van een wooneigenheid.

Artikel 5: Procedure:

- 5.1 De klager krijgt na indiening van zijn klacht bij de klachtencommissie **binnen zeven dagen** van de voorzitter het bericht, dat de klacht is ontvangen en, behoudens in het geval van zijn beslissing tot onbevoegdheid van de klachtencommissie, niet-ontvankelijkheid van de klager, kennelijke ongegrondheid van de klacht of kennelijke gegrondheid van de klacht, het bericht, dat de klacht wordt voorgelegd aan de betrokken corporatie.
- 5.2 De voorzitter legt de bij de klachtencommissie ingediende klacht voor aan de betrokken corporatie, tenzij hij een beslissing als bedoeld in artikel 5.1 heeft genomen.
- 5.3 De voorzitter geeft kennis van zijn beslissing als bedoeld in artikel 5.1 aan de klager en de corporatie.
- 5.4 De corporatie moet **binnen zeven dagen**, na de dag waarop de klacht door de voorzitter naar haar is gezonden, schriftelijk aan de voorzitter berichten of zij ervoor kiest de klacht zelf in behandeling te nemen of te volstaan met een schriftelijke reactie op de klacht. Als het bericht van de corporatie de voorzitter niet binnen die termijn bereikt, wordt de corporatie geacht ervoor te hebben gekozen met een schriftelijke reactie te volstaan.
- 5.5 Heeft de corporatie er tijdig voor gekozen de klacht zelf te behandelen, dan heeft zij daar vanaf de dag van haar keuze **twintig dagen** de tijd voor. Heeft de corporatie ervoor gekozen met een schriftelijke reactie aan de klachtencommissie te volstaan, dan moet zij haar reactie naar de voorzitter zenden **binnen veertien dagen** na de dag waarop de klacht door de voorzitter naar haar is gezonden.
- 5.6 Als de corporatie die de klacht zelf in behandeling heeft genomen de klacht heeft afgehandeld, moet zij binnen zeven dagen na de dag van afhandeling en in elk geval uiterlijk binnen vijf dagen na verloop van de in artikel 5.5 vermelde termijn van twintig dagen schriftelijk aan de voorzitter melden, dat de klacht is afgehandeld en hoe dat is gebeurd en met welk resultaat.
- 5.7 De voorzitter legt de schriftelijke melding van de corporatie als bedoeld in artikel 5.6 voor aan de klager en stelt de klager in de gelegenheid daarop **binnen zeven dagen** te reageren.
- 5.8 Als uit de in artikel 5.7 bedoelde reactie van de klager blijkt, dat de corporatie de klacht niet of niet behoorlijk heeft afgehandeld, geeft de voorzitter daarvan kennis aan de corporatie, die vervolgens binnen zeven dagen haar schriftelijke standpunt kenbaar moet maken aan de voorzitter.
- 5.9 Als de corporatie of de klager binnen de daartoe gestelde termijn niet aan haar/zijn verplichting voldoet of geen gehoor geeft aan het verzoek van de voorzitter, kan de voorzitter daaraan het gevolg verbinden dat hij passend vindt.
- 5.10 Als de voorzitter beslist tot onbevoegdheid van de klachtencommissie, deelt de voorzitter zo mogelijk aan de klager mee bij welke bevoegde instantie de klacht door hem ingediend zou kunnen worden.

Artikel 6: Zitting:

- 6.1 Als de voorzitter heeft beslist, dat een klacht ter zitting behandeld moet worden, bepaalt hij, zo mogelijk in overleg met partijen, de datum, het tijdstip en de plaats van de zitting, waarvoor de klager en de corporatie door hem worden uitgenodigd.
- 6.2 De klager en de corporatie zijn verplicht ter zitting te verschijnen. De klachtencommissie kan ieder van de partijen ontheffing verlenen van die verplichting. Als een partij niet op de zitting verschijnt zonder dat ontheffing is verleend, kan de klachtencommissie daaraan de gevolgen verbinden die zij passend vindt.
- 6.3 De klager en de corporatie kunnen zich ter zitting laten bijstaan door een gemachtigde, die, om als gemachtigde te mogen optreden, op verzoek van (de voorzitter van) de klachtencommissie moet aantonen over een volmacht te beschikken.
- 6.4 De klager en de corporatie moeten uiterlijk vier dagen voor de zitting de stukken waarop zij zich op de zitting willen beroepen aan de klachtencommissie verstrekken en de namen van de personen die voor en namens hen ter zitting zullen verschijnen schriftelijk aan de klachtencommissie opgeven.
- 6.5 De klachtencommissie kan anderen dan de klager en de corporatie ter zitting uitnodigen, in welk geval zij de klager en de corporatie uiterlijk drie dagen voor de zitting daarover informeert.
- 6.6 Als een klacht ter zitting moet worden behandeld, gebeurt dat binnen maximaal zestien weken na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie, welke termijn door de voorzitter of op of na zitting door de klachtencommissie mag worden verlengd met een termijn van maximaal acht weken.
- 6.7 De zitting is niet openbaar.
- 6.8 De voorzitter handhaaft de orde ter zitting en neemt alle daarvoor noodzakelijke beslissingen. De voorzitter kan personen de toegang tot en de aanwezigheid op de zitting verbieden.
- 6.9 De klachtencommissie stelt klager en de corporatie in de gelegenheid hun standpunten naar voren te brengen en te reageren op de wederzijdse standpunten.
- 6.10 Wanneer het handelen of nalaten van een werknemer of statutair bestuurder van de betrokken corporatie onderdeel is van de klacht, wordt de desbetreffende persoon in de gelegenheid gesteld om zijn visie te geven, bij voorkeur ter zitting.
- 6.11 Na de behandeling van de klacht wordt de zitting door de voorzitter gesloten.
- 6.12 Indien de klachtencommissie nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling ter zitting aan te houden en/of haar advies tot een nader te bepalen datum op te schorten, in welk geval zij de klager en de corporatie hiervan op de hoogte stelt.

Artikel 7: Beslissing en advies:

- 7.1 De klachtencommissie beslist als goede mannen naar billijkheid, zo ook de voorzitter en het door hem voor een beslissing aangewezen lid.
- 7.2 De klachtencommissie adviseert en beslist, tenzij de beslissing aan één van haar leden is overgelaten, bij meerderheid van stemmen en ieder lid stemt en beslist zonder last of ruggespraak.
- 7.3 Besluiten en adviezen van de klachtencommissie worden, tenzij het reglement anders bepaalt, door de voltallige klachtencommissie genomen respectievelijk gegeven. In het geval van door de klager en de betrokken corporatie gegeven toestemming en in het geval van onvoorzien afwezigheid of verhindering van één van de leden volstaat het door twee leden genomen besluit respectievelijk gegeven advies, dat geldt als advies van de commissie.
- 7.4 Bij haar oordeelsvorming betreft de klachtencommissie het bestaande en kenbare beleid van de corporatie, waarover de corporatie de klachtencommissie moet informeren.
- 7.5 De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen nadat de zitting gesloten is of nadat is beslist, dat er geen zitting plaatsvindt, althans binnen een nader met toepassing van het bepaalde in artikel 6.11 bepaalde termijn haar advies uit aan de bestuurder van de corporatie. Een afschrift van het advies wordt aan de klager verstrekt.

- 7.6 Indien de corporatie volgens de klachtencommissie haar functioneren zou moeten verbeteren, haar beleid zou moeten veranderen of nieuw beleid zou moeten ontwikkelen, stelt de klachtencommissie dat, zo mogelijk, in een apart advies aan het bestuur aan de orde.
- 7.7 Het uitgebrachte advies betreft een gekwalificeerd advies, waarvan door de bestuurder van de corporatie uitsluitend afgeweken kan worden, als dat gemotiveerd gebeurt.
- 7.8 De bestuurder van de corporatie verstrekt uiterlijk binnen twee weken, nadat het advies is uitgebracht, zijn schriftelijke beslissing betreffende het advies aan de klachtencommissie en de klager.

Artikel 8: Privacy en geheimhouding:

- 8.1 De klager heeft geen recht op het ontvangen (in kopie) van of het hebben van inzage in privacy gevoelige gegevens, indien dat in strijd zou zijn met geldende wettelijke bepalingen of de rechten van een persoon.
- 8.2 De leden en het secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van de privacy gevoelige gegevens betreffende de klager en/of de bij de klacht betrokken persoon waarvan zij in het kader van de behandeling van de klacht kennis hebben genomen.
- 8.3 De klachtencommissie draagt er zorg voor, dat de privacy gevoelige gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht, vertrouwelijk behandeld worden. De voorzitter bepaalt of de klager en de corporatie de beschikking krijgen over privacy gevoelige gegevens, of de klager en de corporatie privacy gevoelige gegevens mogen inzien en of de inhoud van privacy gevoelige gegevens door hem aan de klager en de corporatie wordt meegedeeld en op welke wijze.

Artikel 9: Overgangsrecht:

- 9.1 Klachten die bij de klachtencommissie zijn ingediend, voordat dit reglement in werking is getreden, worden behandeld met toepassing van het hiervóór geldende reglement, terwijl klachten die zijn ingediend, nadat dit reglement in werking is getreden worden behandeld met toepassing van dit reglement.

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2014.