

# Checklist klachtenreglement woningcorporatie

Audit in veertien toetspunten: leg reglement en praktijk langs het aangewezen voorbeeldreglement en de Woningwet. Beoordeel elk punt als op orde, actie nodig of niet van toepassing, met bewijs erbij.

Corporatie of commissie

Ingevuld door

Datum

OP ORDE

ACTIE

N.V.T.

## A. GRONDSLAG

### 1. Het reglement voldoet aan het aangewezen voorbeeldreglement van Aedes

☐☐☐

Artikel 55b Woningwet verplicht tot een klachtenreglement en de minister heeft het Aedes-modelreglement aangewezen als het voorbeeldreglement.

Toetsvraag: "Kan ik het vastgestelde reglement en het vaststellingsbesluit direct overleggen?"

Aantoonbaar met: vastgesteld reglement plus het bestuursbesluit tot vaststelling

art. 55b Woningwet

### 2. Afwijkingen van het voorbeeldreglement zijn bewust, gedocumenteerd en getoetst

☐☐☐

Zonder eigen vastgesteld reglement geldt het aangewezen voorbeeldreglement van rechtswege, integraal. Elke afwijking moet dus een keuze zijn, geen toeval.

Toetsvraag: "Is van elke afwijking vastgelegd wat er afwijkt en waarom dat mag?"

Aantoonbaar met: afwijkingsanalyse per artikel, met juridische toets

art. 55b lid 3 Woningwet

## B. SAMENSTELLING EN ONAFHANKELIJKHEID

### 3. De onverenigbaarheden zijn voor elk lid getoetst en vastgelegd

☐☐☐

De acht uitgesloten hoedanigheden, de afkoelingsperiode van vijf jaar en bloed- of aanverwantschap tot en met de tweede graad, getoetst bij benoeming én herbenoeming.

Toetsvraag: "Kan ik van elk zittend lid laten zien dat de toets is gedaan?"

Aantoonbaar met: benoemingsdossier met getekende verklaring per lid

Stcrt. 2023, 6160

### 4. Het rooster van aftreden is vastgesteld en gepubliceerd op beide websites

☐☐☐

Publicatie op de website van de commissie én die van de corporatie, actueel gehouden bij elke wisseling. De snelst vindbare tekortkoming voor wie de commissie toetst.

Toetsvraag: "Kloppen de twee gepubliceerde roosters met de werkelijke samenstelling?"

Aantoonbaar met: de twee webpagina's, naast het actuele rooster

Stcrt. 2023, 6160

### 5. Zittingstermijnen en herbenoeming zijn conform het reglement vastgelegd

☐☐☐

Inclusief de procedure voor tussentijdse vervanging, zodat de commissie nooit onbemand of onbevoegd zit.

Toetsvraag: "Weet ik van elk lid wanneer de termijn afloopt en wat er dan gebeurt?"

Aantoonbaar met: rooster van aftreden plus herbenoemingsbesluiten

voorbeeldreglement

## Zo gebruikt u deze checklist

1. Beoordeel elk toetspunt en kruis rechts aan: op orde, actie nodig of niet van toepassing.
2. Op orde telt alleen met bewijs: leg per punt het genoemde bewijsstuk klaar, alsof de toezichthouder meekijkt.
3. Zet elk punt met actie in de tabel op pagina 3, met eigenaar en datum. Tel de uitslag en lees de duiding daar.

## C. PROCEDURE

## 6. Elke processtap heeft een belegde termijn met actieve bewaking

☐ ☐ ☐

Van ontvangstbevestiging en ontvankelijkheid tot hoorzitting en advies: de bewaking moet het vertrek van een secretaris en een drukke maand overleven.

Toetsvraag: "Wie of wat signaleert een naderende termijn als de secretaris op vakantie is?"

Aantoonbaar met: termijnenoverzicht of systeemrapportage per dossier

voorbeeldreglement

## 7. Hoor en wederhoor is geborgd, ook bij schriftelijke afdoening

☐ ☐ ☐

Beide partijen zien elkaars stukken en krijgen gelegenheid te reageren voordat het advies wordt vastgesteld.

Toetsvraag: "Kan ik per dossier laten zien wanneer welke partij welke stukken kreeg?"

Aantoonbaar met: verzendregistratie van de stukkenwisseling per dossier

voorbeeldreglement

## 8. Het loket is kenbaar en de indiening toegankelijk

☐ ☐ ☐

Klagers kunnen de commissie vinden en bereiken, digitaal en op papier, zonder drempels die het reglement niet stelt.

Toetsvraag: "Vindt een huurder de commissie binnen twee klikken vanaf de corporatiesite?"

Aantoonbaar met: vindbare webpagina plus een papieren indieningsroute

voorbeeldreglement

## D. ADVIES EN VERANTWOORDING

## 9. Adviezen worden uitsluitend geanonimiseerd gedeeld of gepubliceerd

☐ ☐ ☐

Geen persoonsgegevens van klagers of andere betrokkenen in gedeelde of gepubliceerde adviezen: een vaste processtap, geen controle achteraf.

Toetsvraag: "Is anonimisering een processtap of een goede bedoeling?"

Aantoonbaar met: steekproef: gepubliceerd advies naast het origineel

Stcrt. 2023, 6160

## 10. De corporatie reageert binnen de reglementaire termijn op elk advies

☐ ☐ ☐

Met een gemotiveerd besluit, ook en juist wanneer van het advies wordt afgeweken.

Toetsvraag: "Ligt er bij elk advies van vorig jaar een gedateerd corporatiebesluit?"

Aantoonbaar met: besluitbrieven met datum, gekoppeld aan elk advies

voorbeeldreglement

## 11. Het percentage niet-opgevolgde adviezen wordt gepubliceerd

☐ ☐ ☐

De spiegelverplichting: de corporatie maakt zichtbaar hoe vaak zij adviezen niet heeft opgevolgd. Dat kan alleen met een registratie die het hele jaar loopt.

Toetsvraag: "Kan ik het percentage van vorig jaar nu reproduceren, met onderbouwing?"

Aantoonbaar met: publicatie plus de registratie van adviezen en besluiten

Stcrt. 2023, 6160

## 12. Het jaarverslag met de verplichte inhoud wordt elk jaar tijdig vastgesteld

☐ ☐ ☐

Aantallen, aard van de klachten, doorlooptijden en de opvolging: reconstrueerbaar uit de registratie, niet uit losse mappen.

Toetsvraag: "Rolt het jaarverslag uit de registratie of wordt het elk jaar gereconstrueerd?"

Aantoonbaar met: vastgesteld jaarverslag over het afgelopen jaar

voorbeeldreglement

## E. BEHEER EN GEGEVENS

## 13. Klachtdossiers worden vijf jaar bewaard en daarna vernietigd

☐☐☐

Beide kanten vragen discipline: vijf jaar compleet en vindbaar, daarna daadwerkelijk vernietigen, ook de kopieën in mailboxen en gedeelde mappen.

Toetsvraag: "Weet ik waar alle kopieën van een dossier uit 2021 staan?"

Aantoonbaar met: archiefregister met vernietigingslog en AVG-grondslag

Stcrt. 2023, 6160 en AVG

## 14. Reglement en samenstelling zijn actueel en vindbaar op beide websites

☐☐☐

Wat gepubliceerd staat, komt overeen met de werkelijke samenstelling en de geldende reglementstekst, ook na de laatste wisseling.

Toetsvraag: "Als de toezichthouder morgen belt, klopt dan alles wat online staat?"

Aantoonbaar met: de twee webpagina's naast de werkelijke stand

voorbeeldreglement

## De uitslag: \_\_\_\_\_ van 14 op orde

14 op orde: de basis staat. Borg vooral de doorlopende punten (4, 6, 11 en 13): die verschuiven ongemerkt.

10 tot 13: werkbaar, maar plan elk actiepunt hieronder met eigenaar en datum. Begin bij de publicatieplichten: die zijn voor iedereen zichtbaar.

Minder dan 10: agendeer een herziening van reglement en proces als geheel, niet als losse reparaties. De checklist is dan de agenda.

## ACTIEPUNTEN

| NR. | ACTIEPUNT (met het nummer van het toetspunt) | EIGENAAR | GEREED OP |
|-----|----------------------------------------------|----------|-----------|
|     |                                              |          |           |
|     |                                              |          |           |
|     |                                              |          |           |
|     |                                              |          |           |
|     |                                              |          |           |
|     |                                              |          |           |

## NOTITIES

Doorlopend bijhouden in plaats van jaarlijks repareren? Adminio draait de administratie voor klachten- en geschillencommissies, van termijnbewaking tot jaarverslag en opvolgingspercentage. Meer weten: [adminio.nl](https://adminio.nl).