



## **BEWONERSCOMMISSIEREGLEMENT 2009** **COMPLEX ALLEEN HUURDERS**

### **OVERWEGENDE:**

- Dat de verhuurder WoonInvest met dit reglement nadere invulling wil geven aan de uitwerking van de Wet op het overleg huurders verhuurders (hierna te noemen WOHV) en het Besluit beheer sociale huursector inzake het overleg met de bewonerscommissies op complexniveau;
- Dat de verhuurder erkent dat het in wederzijds belang is dat bewonerscommissies op complexniveau en de verhuurder met elkaar overleg voeren over die zaken die voor de bewonerscommissies van wezenlijk belang zijn;
- Dat deze overeenkomst tot doel heeft samenwerking, communicatie en overleg tussen de woningcorporatie en bewonerscommissies zo goed mogelijk te laten verlopen;
- Dat bijlage 1, Voorwaarden oprichting Bewonerscommissie en bijlage 2, Onderwerpen voor informatie, overleg en advies en bijlage 3, de Bevoegdhedentabel Huurdersvereniging Respectus / bewonerscommissie(s), versie 7 januari 2009, onlosmakelijk deel uitmaken van dit contract.



## **ARTIKEL 1**

### **Begrippen en definities**

Dit reglement verstaat onder:

BBSH :	Besluit Beheer Sociale Huursector.
Bewoner:	Een huurder of medehuurder van een woning in een complex.
Bewonerscommissie:	Een vertegenwoordiging van belangenbehartigers van huurders in een wijk of complex behorende tot het bezit van WoonInvest en erkent door WoonInvest, bestaande uit, door de bewoners minimaal 3 en maximaal 9 gekozen of aangewezen personen, niet zijnde een huurdersvereniging.
Bijzondere doelgroep:	Groepen huurders die naast de inkomenskenmerken uit het BBSH, zich bovendien onderscheiden door andere criteria, zoals bijvoorbeeld een oudere leeftijd (senioren), een handicap of een maatschappelijke knelgroep in de samenleving.
Complex:	Een verzameling van ten minste 25 in elkaars nabijheid gelegen woningen van de verhuurder die financieel, administratief, qua bouwwijze of anderszins een eenheid vormen.
Contactpersoon:	Eén of meerdere personen, die door het ontbreken van een bewonerscommissie in een complex, als aanspreekpunt door bewoners, Huurdersvereniging en verhuurder is aanvaard. Een contactpersoon kan anders dan daar waar zij in het reglement bewonerscommissies is genoemd, geen aanspraak maken op de rechten die hierin zijn benoemd.
Gemeenschappelijke ruimte:	Zijn ruimten waar twee of meer gebruiksfuncties gemeenschappelijk gebruik van maken. Gemeenschappelijke ruimten behoren altijd toe aan meer dan één gebruiksfunctie.
Huurder:	Natuurlijk persoon, die met betrekking tot een bepaalde woning of wooneenheid een huurovereenkomst is aangegaan met de verhuurder. Tevens wordt onder huurder verstaan degene die de woning met toestemming van de verhuurder huurt van een huurder.
Huurdersvereniging	Een vereniging of stichting met als doel het behartigen van de belangen van de huurders op verhuurdersniveau, van welke het bestuur wordt gekozen of aangewezen door en uit de huurders die zij vertegenwoordigt.
Huurwoning:	Een woning of wooneenheid die in eigendom of beheer is van de verhuurder.
Respectus:	Een huurdersvereniging die tot taak heeft de belangen van de huurders van WoonInvest te behartigen.
Verhuurder:	Een toegelaten instelling als bedoeld in artikel 70, eerste lid, van de Woningwet, dan wel eigenaar van tenminste 25 voor verhuur bestemde woonegelegenheden in Nederland, of degene die door de eigenaar gevolmachtigd is namens hem op te treden.
Werkgebied bewonerscommissie:	De wijk, buurt of complex die door de bewonerscommissie wordt vertegenwoordigd, en/of de bijzondere doelgroep van beleid als bedoeld in het BBSH, die door de bewonerscommissie wordt



vertegenwoordigd.

Wijken/buurtten:

Een samenstelling van bij verhuurder bekend staande administratief genummerde complexen van woningen en woongebouwen in een zelfstandig deel van een gemeente.

## **ARTIKEL 2**

### **De bewonerscommissie**

1. De bewonerscommissie is een commissie van bewoners van huurwoningen in een wooncomplex (niet zijnde een huurdersorganisatie in de zin van artikel 1, eerste lid onder f van de WOHV) die de belangen behartigt van de huurders van dat wooncomplex.
2. De bewonerscommissie stelt alle huurders van het betreffende complex in staat zich bij de bewonerscommissie aan te sluiten.
3. De bewonerscommissie informeert de huurders van het complex over haar activiteiten en betreft ze bij haar standpuntbepaling.
4. De bewonerscommissie schrijft ten minste eenmaal per jaar een vergadering uit voor de huurders waarin zij verantwoording aflegt over haar activiteiten in het verstreken jaar, haar plannen voor het eerstvolgende jaar bespreekt en deze vaststelt. De verhuurder ontvangt een afschrift van de notulen van dit overleg.
5. De bewonerscommissie toont op verzoek van de verhuurder aan welk deel van de huurders van het complex zij vertegenwoordigt, op welke wijze zij de huurders betreft bij haar standpuntbepaling en hoe de communicatie met de huurders plaatsvindt.
6. De verhuurder kan besluiten een bewonerscommissie niet te erkennen als bewonerscommissie in de zin van de WOHV, indien de commissie niet aannemelijk kan maken dat zij namens de huurders van het complex met de verhuurder in overleg kan treden of indien niet voldaan wordt aan de voorwaarden van verhuurder, zoals opgesteld in bijlage 1 bij dit bewonerscommissiereglement 2009.
7. Wanneer er meerdere bewonerscommissies voor hetzelfde wooncomplex zijn opgericht, kan de verhuurder besluiten slechts die bewonerscommissie als gesprekspartner te erkennen die het meest representatief is.
8. Het lidmaatschap van een bewonerscommissielid eindigt door:
  - a. Beëindiging van de huurovereenkomst van de door het lid bewoonde woning, zonder dat een nieuwe huurovereenkomst aansluitend tot stand komt voor een woning gelegen binnen het complex of complexen door de bewonerscommissie vertegenwoordigd;
  - b. Bedanken voor het lidmaatschap;
  - c. Overlijden;
  - d. Onder curatele- of bewindstelling;
  - e. Door ontzetting op een algemene vergadering van de bewonerscommissie, wegens handelen in strijd met de reglementen of besluiten van de bewonerscommissie en/of WoonInvest of op onredelijke wijze benadelen van de bewonerscommissie.

## **ARTIKEL 3**

### **Informatie**

1. De verhuurder verstrekt de bewonerscommissie op verzoek schriftelijk informatie over zijn beleid en beheer dat rechtstreeks te maken heeft met de betrokken wooncomplexen en de woonomgeving daarvan. Dit recht op informatie betreft in elk geval de onderwerpen die zijn genoemd in bijlage 2 en bijlage 3 bij dit bewonerscommissiereglement 2009.
2. De verhuurder informeert de bewonerscommissie uit eigen beweging schriftelijk als hij voornemens heeft tot wijziging van het door hem gevoerde beleid of beheer ten aanzien van de onderwerpen als genoemd in bijlage 2 en bijlage 3.



3. De verhuurder kan besluiten bepaalde informatie (nog) niet te verstrekken wanneer het bedrijfsbelang zich daartegen verzet.

#### **ARTIKEL 4**

##### **Overleg**

1. Verhuurder en bewonerscommissie overleggen ten minste eenmaal per jaar.
2. Buiten het jaarlijkse overleg kan op verzoek van de verhuurder of de bewonerscommissie overleg plaatsvinden als dit door de verzoeker gewenst wordt geacht, bijvoorbeeld naar aanleiding van de informatie verstrekt volgens artikel 2 van deze overeenkomst.
3. Het overleg met de bewonerscommissie heeft betrekking op de onderwerpen genoemd in bijlage 2 en bijlage 3 die op complexniveau een rol spelen.
4. De datum en agenda voor het overleg worden in overleg tussen de verhuurder en de bewonerscommissie vastgesteld. Partijen hebben het recht onderwerpen op de agenda te plaatsen.
5. De verhuurder en de bewonerscommissie kunnen zich in het overleg laten bijstaan door een of enkele deskundige adviseurs, indien dit voor de behandeling van een of meer onderwerpen redelijkerwijs noodzakelijk is.
6. Uiterlijk een week voor de datum van het overleg informeren partijen elkaar over de gewenste aanwezigheid van deskundigen. Partijen kunnen gemotiveerd aangeven of zij bezwaar hebben tegen de aanwezigheid van een of meer deskundigen tijdens het overleg.
7. De verhuurder kan besluiten over bepaalde onderwerpen gezamenlijk te overleggen met meerdere huurdersorganisaties en/of bewonerscommissies op complexniveau.

#### **ARTIKEL 5**

##### **Advies**

1. Als de verhuurder zijn beleid of beheer wil wijzigen ten aanzien van een van de onderwerpen genoemd in bijlage 2 en bijlage 3 bij deze overeenkomst, stelt hij de bewonerscommissie in de gelegenheid daarover met hem te overleggen en aan hem een schriftelijk advies uit te brengen over de beoogde beleidswijziging.
2. De periode voor overleg en advies als bedoeld in het eerste lid bedraagt maximaal zes weken, gerekend vanaf het moment dat de informatie door de verhuurder is verzonden.
3. Wanneer de verhuurder het advies of een gedeelte van het advies niet opvolgt, laat hij dit binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de bewonerscommissie weten.
4. De verhuurder voert het voorgenomen besluit niet uit gedurende een periode van drie werkdagen nadat de bewonerscommissie de reactie van de verhuurder als bedoeld in het derde lid heeft ontvangen.
5. Als de bewonerscommissie niet binnen de periode van zes weken als genoemd in het tweede lid een schriftelijk advies heeft uitgebracht, dan wel heeft laten weten geen advies te willen uitbrengen, mag de verhuurder ervan uitgaan dat de bewonerscommissie instemt met de voorgenomen wijziging van het beleid of beheer.

#### **ARTIKEL 6**

##### **Faciliteiten**

1. De verhuurder stelt de bewonerscommissie in staat haar werk te verrichten door haar voldoende en tijdig te informeren.
2. De verhuurder stelt op verzoek en binnen de door hem te bepalen redelijke grenzen een vergaderruimte, kopieerfaciliteiten en eventuele andere benodigdheden ter beschikking.



## **ARTIKEL 7**

### **Geschillen**

1. Geschillen en interpretatievragen die voortvloeien uit deze samenwerkingsovereenkomst, al dan niet in combinatie met de WOHV, kunnen op verzoek van een der partijen of door hen gezamenlijk worden voorgelegd aan de huurdersvereniging Respectus, die als bemiddelaar kan optreden.
  - a. Indien een conflict ontstaat binnen een bewonerscommissie wordt de bewonerscommissie geacht dit conflict zelf op te lossen.
  - b. Wanneer een bewonerscommissie niet in staat is het conflict op te lossen kan een beroep worden gedaan op de huurdersvereniging Respectus. Respectus kan hierin zelf bemiddelen of faciliteren in een onafhankelijke bemiddelende partij.
  - c. Bij geschillen tussen WoonInvest en de bewonerscommissie, die niet in redelijkheid oplosbaar zijn, kan de bewonerscommissie zich wenden tot de huurdersvereniging Respectus. Respectus zal indien nodig het geschil vervolgens voorleggen aan de klachtencommissie van WoonInvest.

## **ARTIKEL 8**

### **Slotbepalingen**

1. Dit bewonerscommissiereglement is per 1 januari 2009 van toepassing op alle bewonerscommissies.
2. Het reglement wordt opgesteld en gewijzigd na overleg met de huurdersvereniging Respectus.



**BIJLAGE 1**  
**bij het Bewonerscommissiereglement 2009**  
**Voorwaarden oprichting Bewonerscommissie**

De bewonerscommissie wordt automatisch erkend door WoonInvest indien is voldaan aan onderstaande voorwaarden.

1. Een bewonerscommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal negen leden.
2. De commissie kiest uit haar midden in ieder geval een voorzitter, een secretaris en een penningmeester. WoonInvest wordt van alle benoemingen op de hoogte gesteld.
3. De initiatiefnemers maken door middel van een huis aan huis te verspreiden pamflet hun voornemens tot het oprichten van een bewonerscommissie bekend en stellen elke bewoner uit het complex in de gelegenheid zich kandidaat te stellen.
4. Bewoners die zich kandidaat willen stellen melden dit binnen twee weken na bekendmaking bij de initiatiefnemers.
5. Indien niet meer dan negen kandidaten zich hebben gemeld om lid te worden van de bewonerscommissie is de procedure als volgt:
  - a. De initiatiefnemers verspreiden onder de bewoners van het complex een uitnodiging voor een bewonersvergadering, waarin datum, tijdstip en plaats worden genoemd.
  - b. Tijdens deze vergadering wordt de oprichting van de commissie en de installatie van de leden door de bewoners bekrachtigd.
6. Indien meer dan negen kandidaten zich hebben gemeld om lid te worden van de bewonerscommissie is de procedure als volgt:
  - a. De initiatiefnemers verspreiden onder de bewoners van het complex een kandidatenlijst.
  - b. In de kandidatenlijst worden tegelijkertijd datum, tijdstip en plaats van een bewonersvergadering genoemd waarin de verkiezing van de commissieleden plaatsvindt en de oprichting van de commissie door bewoners wordt bekrachtigd.
  - c. Een van de initiatiefnemers verzorgt indien gewenst samen met een bestuurslid van Respectus de voorbereiding van de vergadering.
  - d. De verkiezing vindt plaats door middel van een geheime en schriftelijke stemming.
  - e. Een initiatiefnemer en een onafhankelijke zorgen voor het uitdelen van de stembriefjes, het verzamelen ervan, het tellen en de bekendmaking van de uitslag.
  - f. Het aantal op de kandidaten uitgebrachte stemmen bepaalt de uitslag. De negen kandidaten op wie de meeste stemmen zijn uitgebracht worden als commissieleden geïnstalleerd. De in aantal stemmen daarop volgende drie kandidaten worden op een reservelijst geplaatst. Wanneer in de commissie een vacature ontstaat zal de in aantal stemmen eerste van deze lijst in aanmerking komen deze vacature op te vullen.



## **BIJLAGE 2**

### **bij het Bewonerscommissiereglement 2009**

#### **Onderwerpen voor informatie, overleg en advies**

De onderwerpen als bedoeld in de artikelen 3, 4 en 5 van het bewonerscommissiereglement 2009 zijn de volgende, voor zover deze betrekking hebben op het betrokken wooncomplex:

- a. Het in stand houden van en het treffen van voorzieningen aan de woongelegenheden en de direct daaraan grenzende omgeving;
- b. Het slopen, renoveren, aankoop, verkoop en bezwaren van woongelegenheden;
- c. De samenstelling, kwaliteitsniveau en de prijs van het servicekostenpakket;
- d. Het beleid inzake de leefbaarheid en herstructurering van buurten en wijken waar het wooncomplex is gelegen;
- e. Overeenkomsten met betrekking tot servicekosten als bedoeld in artikel 237, derde lid, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek en overeenkomsten met betrekking tot het beheer van het wooncomplex;
- f. Informatie inzake het wooncomplex uit de stukken die de verhuurder op grond van het Besluit Beheer Sociale Huursector opstelt, zoals:
  - Het overzicht van de voorgenomen activiteiten;
  - De jaarrekening en het jaarverslag;
  - Het volkshuisvestingsverslag;
  - Het overzicht met cijfermatige kerngegevens;
  - Prognoses op financieel en volkshuisvestingsgebied;
  - Meerjarenplannen (zoals meerjarenbegrotingen of investeringsplannen).



### **BIJLAGE 3**

**bij het Bewonerscommissiereglement 2009**

**Bevoegdheidentabel Huurdersvereniging Respectus / bewonerscommissie(s), versie 7 januari 2009**

#### **Verklaring van overzicht:**

Participatiegraad/bevoegdheden:

1 = informatierecht

2 = gekwalificeerd adviesrecht

3 = instemmingsrecht

4 = prestatieafspraken

BC = bevoegdheid bij bewonerscommissie(s)>participatiestatuu/reglement

<b>Onderwerp</b>	<b>Resultaat</b>
<b>1. Onderhoud, verbetering en energiebesparing woning(en)/wooncomplexen</b>	
1.1 Beleid en procedure onderhoud en woningverbetering meerjaren	2
1.2 Programma onderhoud en woningverbetering eerstvolgende ja(a)r(en)	2
1.3 Procedures melding, controle en afhandeling onderhoudsklachten	1
1.4 Bestemming budget huurdersonderhoud	BC+1
1.5 Beheer en onderhoud centrale voorzieningen en/of installaties	BC+1
1.6 Gebruik en onderhoud algemene ruimten en/of woonomgeving	BC+1
1.7 Beleid en begroting onderhoud eerstvolgende jaar	2
1.8 Beleid basiskwaliteit	2
1.9 Planvorming grootonderhoud	BC2
1.10 Tijdplanning en uitvoering grootonderhoud	BC2
1.11 Beleid woningverbetering en . begroting eerstvolgende jaar	2
1.12 Meerjarenbeleid woningverbetering en procedure (eerstvolgende jaar en meerjarig)	2
1.13 Planvorming renovatie complex	BC3
1.14 Planning en uitvoering woningverbetering	BC3
1.15 Beleid energiebesparing	2
1.16 Plan energiebesparing in complex	BC3
1.17 Tegemoetkoming overlast en onkosten bewoners	2
<b>2. Verhuur van woonegelegenheden en woonruimteverdeling</b>	
2.1 Inhoud en wijziging huurovereenkomst	4
2.2 Procedure aangaan en beëindiging huurovereenkomst	2
2.3 Incassobeleid	1
2.4 Toewijzings- en verhuurbeleid	4
2.5 Woonruimteverdelingsbeleid en . systeem en verantwoording	2
2.6 Beleidsmatige uitzonderingen woonruimteverdeling	2
2.7 Beleid en procedure bij verhuizing (oplevering, opnamestaat)	3
2.8 Beleid zelfaangebrachte veranderingen (ZAV) en vergoedingen daarvoor	2
<b>3. Huurprijzenbeleid</b>	
3.1 Huurprijzenbeleid algemeen (systematiek, differentiatie, streefhuren, bij mutatie)	4
3.2 Meerjaren huurbeleidsplan	4
3.3 Huur(prijs)beleid eerstvolgende jaar	4
3.4 Huurprijzenbeleid per complex (eerstvolgende jaar en indicatie ontwikkeling)	BC2
3.5 Huurharmonisatie (bij mutatie)	2
3.6 Beleid geliberaliseerde huurprijzen	2
3.7 Huurverhoging bij woningverbetering per complex	BC3
3.8 Beleid schuldsanering en (voorkomen van) huisuitzetting	2
<b>4. Leefbaarheid en woonomgeving</b>	
4.1 Algemeen beleid m.b.t. leefbaarheid, onderhoud en verbetering woonomgeving; leefbaarheidplannen	2
4.2 Ontwikkeling wijkvisies/complexvisies	2+BC2
4.3 Ontwikkeling beleidsvisie	2
4.4 Onderhoud en verbetering woonomgeving op wijkniveau	BC2
4.5 Complexbeheerplan en dagelijks beheer complex	BC3
4.6 Sociale veiligheid (aankpak overlast, verbetering veiligheid etc.)	BC3
<b>5. Servicepakket en servicekosten</b>	
5.1 Beleid ten aanzien van servicekosten/informatieverstrekking	4





5.2 Procedure afrekening servicekosten	4
5.3 Samenstelling van woonarrangementen	3
5.4 Prijsvorming leveringen en diensten woonarrangementen	3
5.5 Aard en omvang servicepakket per complex	BC3
5.6 Wijziging servicekostenpakket per complex	BC3
5.7 Prijsbepaling servicepakket per complex	BC3
<b>6. Mutatiebeleid</b>	
6.1 Beleid aanpassing woning door huurder (ZAV-beleid; herstel in goede staat)	(3)-4
6.2 Wijze van opleveren van de woning	(3)-4
6.3 Procedure bij verhuizing (oplevering, opnamestaat)	3
<b>7. Nieuwbouw/Sloopbeleid</b>	
7.1 Algemeen nieuwbouwbeleid	2
7.2 Planvorming en woningdifferentiatie	1
7.3 Selectiecriteria onderzoeksbureaus/architecten/aannemers	-
7.4 Nieuwbouw- en sloopplannen	2+BC=1
7.5 Sloopbeleid algemeen	2
7.6 Stand van zaken projecten (nieuwbouw, renovatie, groot onderhoud)	1+BC
7.7 Afweging en argumentatie sloop/nieuwbouw	2
7.8 Bouw- en investeringsprogramma	2
7.9 Programma van eisen per complex nieuwbouw	BC2
7.10 Sociaal plan/statuut	3
7.11 Herstructurering algemeen	2
7.12 Herstructurering wijk	BC2
7.13 Invulling sociaal plan/statuut op complexniveau	BC3
<b>8. Algemeen beleid verhuurder</b>	
8.1 Volkshuisvestingsplan/ondernemingsplan/werkplan verhuurder	2
8.2 (Prestatie)afspraken en convenanten tussen verhuurder en gemeente(n) en Regio	4
8.3 Strategisch voorraadbeheer/complexbeheerplannen	2
8.4 Volkshuisvestingsverslag	1
8.5 Jaarrekening en jaarverslag	1
8.6 Onder meer: Begroting, meerjarenbegroting en activiteitenplan	2
8.7 Wijzigingen in algemene voorwaarden levering diensten, producten en woon(zorg)arrangementen	2
8.8 Sociaal plan inzake revitalisering en herstructurering woningen verhuurder	4
8.9 Ingrijpende organisatorische wijzigingen of rechtsvorm	1
8.10 Investeringsbeleid	1
8.12 Samenstelling pakket leveringen, diensten en woonarrangementen	2
8.13 Milieubeleid	2
8.14 Kwaliteitsbeleid	2
8.15 Algemene beleidsnota	2
8.16 Verwerving financieel belang en/of bestuurlijke zeggenschap in een ander rechtspersoon	1
8.17 Ondernemingsbeleid	2
8.18 Jaarplan	2
8.19 Analyse Centraal Fonds Volkshuisvesting en andere benchmarks	1
8.20 Voordracht Raad van Commissarissen niet-huurdersleden	2
8.21 Voordracht Raad van Commissarissen huurdersleden	3
<b>9. Participatiebeleid</b>	
9.1 Wijze van voorlichting/informatieverstrekking aan bewoners	4
9.2 Vaststelling en wijziging samenwerkingsovereenkomst	3
9.3 Erkennen andere huurdersverenigingen en/of vertegenwoordigers	4
9.4 Wijziging statuten verhuurder t.a.v. de huurdersparticipatie	4
9.5 Wijzigen statuten verhuurder	2
9.6 Vaststelling en wijziging reglement klachten/geschillencommissie	3
9.7 Vaststelling en wijziging reglement arbitragecommissie	1-BC=3
9.8 Participatieovereenkomst bewonerscommissie	2+BC3
9.9 Financiële bijdrage verhuurder aan huurdersorganisatie(s) en bewonerscommissie(s)	2+BC2
9.10 Informatie aan bewoners per complex	BC2
<b>10. Aan- en verkoop huurwoningen</b>	
10.1 Aan- en verkoopbeleid algemeen (eerstvolgende jaar en meerjarig)	2
10.2 Splitsing- en huishoudelijk reglement VvE	BC2



10.3 Beleid tussenvormen huur en koop (Koopgarant etc.)	2
10.4 Verkoopplan woningen in complex (per woning of complexgewijs)	BC2
10.5 Samenwerking met Vereniging van Eigenaren	2
10.6 Beheer in gemengdecomplexen	BC3
<b>11. Fusies en samenwerkingsverbanden</b>	
11.1 Fusievoornemen en samenwerkingsverbanden	2
11.2 Fusieplan	2
11.3 Fusiegevolgen voor huurders en resultaatverplichting (prijs-kwaliteitverhouding, dienstverlening, afstand tussen huurders en verhuurder, kwaliteitsinvesteringen, zeggenschap)	2
11.4 Invulling dienstverlening na fusie	2
<b>12. Wonen en zorg</b>	
12.1 Algemeen beleid wonen en zorg	2
12.2 Programma van eisen nieuwbouw voor ouderen	2+BC2
12.3 Aanpassing en oplussen woningvoorraad	BC2
12.4 Woonzorgarrangementen	BC2
12.5 Dienstverlening (alarmering, maaltijdvoorziening, voorkomen gedwongen winkelnering)	BC2
<b>13. Klachtencommissie</b>	
13.1 Vaststelling en wijziging reglement	3
13.2 Rapportage aantal en soort klachten	2
13.3 Klachtenafhandeling door commissie en corporatie	2