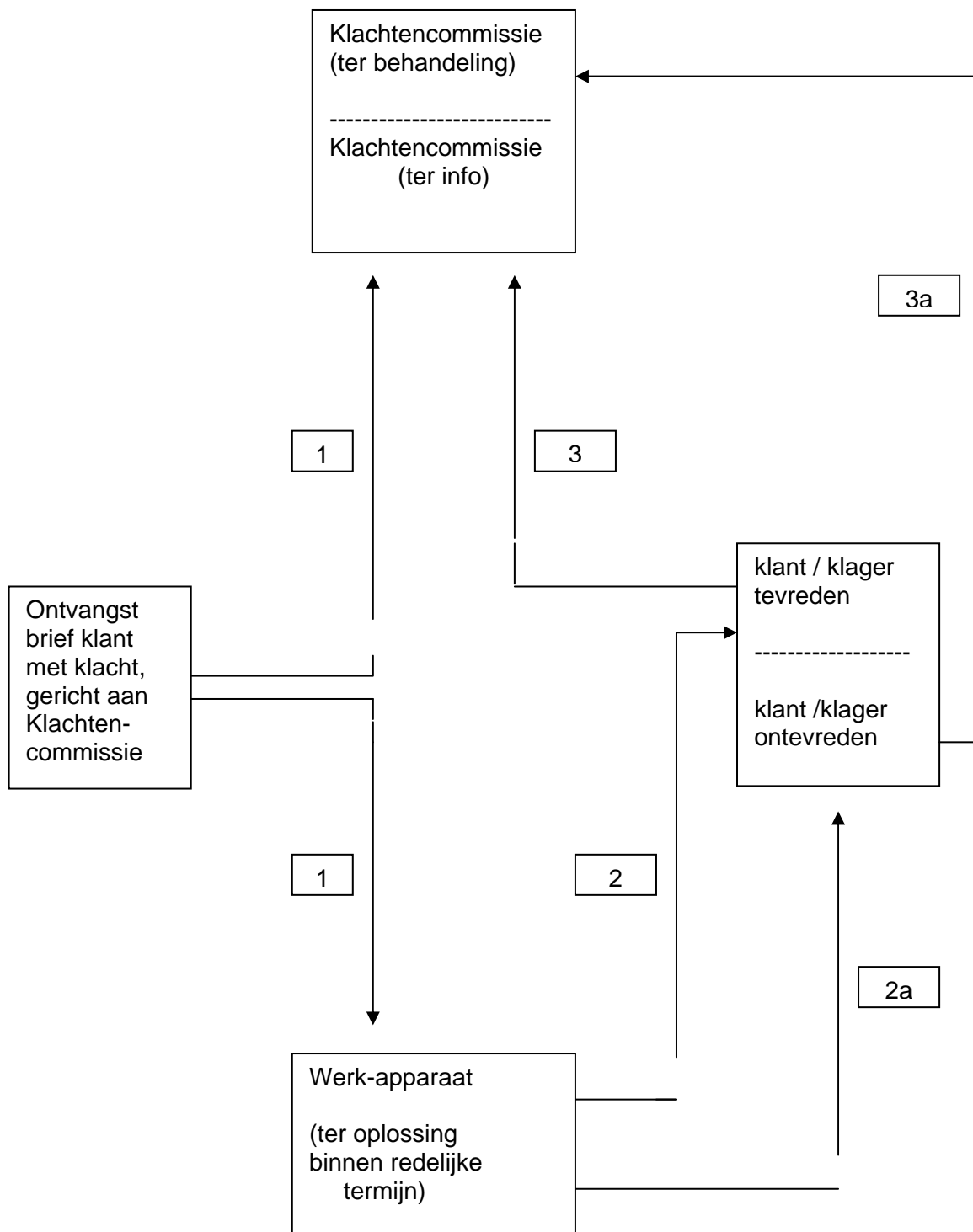


REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE

d.d. 25 maart 2004

Schema 1: behandeling klacht gericht aan Klachtencommissie



Reglement Klachtencommissie

Reglement ter realisatie van artikel 16 lid 1 Besluit Beheer Sociale Huursector (B.B.S.H.) de dato 9 oktober 1992, zoals dit luidt per 5 november 2001, ter uitvoering van artikel 24 van de statuten van Stichting Weller de dato 31 december 2003.

Artikel 1: Doel van de commissie

Met als doelstelling het participatiebeleid zowel voor huurders alsook verhuurder optimaal gerealiseerd te zien, de huurders in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben en bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van huurders en daarmee aan de verbetering van de relatie die Weller met haar huurders heeft, is de mogelijkheid in het leven geroepen gefaseerd in beroep te gaan in geval van een geschil tussen individuele huurder of huurders-vertegenwoordiging met de status koepel, HBV of bewonerscommissie enerzijds en de woningstichting, inclusief bij of voor haar werkzame personen anderzijds.

Artikel 2: Klacht

Een geschil dient als klacht te worden opgevat indien sprake is van een door huurder schriftelijk op een daartoe bestemd klachtenformulier ingediend stuk, gericht aan de Klachtencommissie, waaruit blijkt dat de huurder zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de woningstichting of van door de woningstichting bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst voor de woningstichting werkzaam, waardoor huurder geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Artikel 3: Huurder / Klager

Voor de toepassing van het B.B.S.H. dient onder huurder mede te worden verstaan:

- a) de medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 (echtgenoot / geregistreerde partner) en 267 B.W.;
- b) de persoon, bedoeld in artikel 7:268 B.W.(voortzetting huurovereenkomst bij overlijden huurder);
- c) de ex-huurder, mits de klacht binnen veertien dagen na ontvangst van de eindafrekening / vertreknota schriftelijk kenbaar is gemaakt.

Artikel 4: Uitgangspunt procedure

Teneinde adequaat, deskundig en neutraal te kunnen reageren en de praktische uitvoerbaarheid te bevorderen dient een klacht ter beoordeling aan een neutraal samengestelde commissie te kunnen worden voorgelegd, doch eerst nadat, parallel lopend aan de melding van de klacht aan de Klachtencommissie, gepoogd is de klacht opgelost te zien middels een onderhoud met de accountmanager van het bij het conflict betrokken account; indien sprake is van een conflict tussen huurder / bewonersorganisatie en accountmanager zal / kan het betreffende onderhoud rechtstreeks met de directeur/bestuurders plaatsvinden.

Artikel 5a: Eerste aanleg

1. Indien huurder de mening is toegedaan dat hij /zij door onjuist gedrag, onjuiste handelwijze of een onjuiste beslissing beledigd en / of benadeeld is, kan betrokken huurder - met inachtneming van artikel 4 - de klacht middels schriftelijke indiening op een daartoe bestemd en door verhuurder te verstrekken formulier, bij de Klachtencommissie kenbaar maken.
2. De Klachtencommissie zal de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen zeven dagen aan klager bevestigen, in eerste instantie ter info aannemen en een kopie van de klacht ter oplossing doen toekomen aan de accountmanager van het account waarop de klacht betrekking heeft.
3. Naar aanleiding van de ontvangen kopie van de schriftelijk ingediende klacht zal de betreffende accountmanager contact opnemen met klager teneinde in een persoonlijk onderhoud de klacht te analyseren en, indien relevant, binnen een door partijen redelijk geachte termijn op te lossen.
4. Datum en tijd van het door de accountmanager te arrangeren persoonlijk onderhoud zullen vermeld worden in dezelfde brief waarin de ontvangst van de klacht door de Klachtencommissie bevestigd wordt.
5. Nadat de klacht naar het oordeel van klager naar tevredenheid is afgehandeld maakt hij dit kenbaar middels ondertekening van een hem door de accountmanager uitgereikt "formulier akkoordverklaring afhandeling klacht"; genoemd formulier zal vervolgens, ter afsluiting van de zaak, door de accountmanager aan de Klachtencommissie worden overhandigd.

Artikel 5b: Tweede aanleg

1. Indien betreffende klacht naar het oordeel van klager niet naar tevredenheid binnen de door partijen redelijk geachte termijn is opgelost of aangepakt maakt klager dit middels het niet ondertekenen van het 'formulier akkoordverklaring afhandeling klacht' kenbaar aan de accountmanager van het bij de klacht betrokken account.
2. Indien sprake is van een situatie zoals geschetst in voorgaand lid 1 zal de verantwoordelijke accountmanager het niet ondertekende formulier onverwijld, ter behandeling conform artikel 10, aan de Klachtencommissie doen toekomen.

Artikel 6: Taak en Besluitvorming van de commissie

1. De Klachtencommissie adviseert de directeur/bestuurders met betrekking tot de afhandeling van de door het bestuur aan haar voorgelegde klachten.
2. De Klachtencommissie behandelt binnen een redelijke termijn de ingediende klachten en brengt hierover advies uit aan de directeur/bestuurders, dan wel draagt zorg dat deze klachten binnen redelijke termijn door de woningstichting zullen worden behandeld en zo mogelijk zullen worden opgelost.
3. Besluitvorming in de Klachtencommissie geschiedt bij volstrekte meerderheid; een geldig advies vereist minimaal een quorum van drie leden.
4. Naar aanleiding van door haar behandelde klachten adviseert de Klachtencommissie gevraagd en ongevraagd over het te voeren beleid.
5. De bij voorkeur op persoonlijke eigenschappen en deskundigheid geselecteerde leden van de Klachtencommissie stemmen zonder last of ruggespraak.

Artikel 7: Samenstelling

1. De Klachtencommissie is samengesteld uit een voorzitter en vier leden.
2. De voorzitter, welke de status "primus inter pares" toekomt, dient onafhankelijk en niet aan Weller gelieerd te zijn.
3. De vier leden zullen vier huurders of bewoners van Weller, op voordracht van de huurderskoepel(s), betreffen.

Artikel 8: Onverenigbaarheden

Voor benoeming tot lid van de Klachtencommissie komt niet in aanmerking degene die:

- a. lid is van de Raad van Commissarissen, bestuur of directie van de stichting;
- b. een arbeidsovereenkomst heeft met de stichting;
- c. lid is van het toezichthoudend orgaan, bestuur of directie bij een andere woningcorporatie, dan wel een arbeidsovereenkomst heeft bij een andere woningcorporatie;
- d. lid is van een College van Burgemeester en Wethouders, dan wel lid is van een gemeenteraad in het werkgebied van de stichting;
- e. belast is met of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de stichting;
- f. in de eerste of tweede graad verwant is aan een zittend lid van de Raad van Commissarissen, bestuur of directie, dan wel daarmee gehuwd is of samenwoont;
- g. in de eerste of tweede graad verwant is aan een persoon met dienstbetrekking bij de stichting, dan wel daarmee gehuwd is of samenwoont;
- h. zelf dan wel in dienst van een organisatie in belangrijke mate belangen heeft in de levering van goederen en/of diensten aan de stichting;
- i. een zodanige functie elders bekleedt dat naar het oordeel van de directeur/bestuurders niet verwacht mag worden dat deze een objectieve bijdrage kan leveren aan de doelstellingen van de stichting.

Artikel 9: Benoeming

1. De leden van de Klachtencommissie alsook de onafhankelijk voorzitter worden benoemd en ontslagen door de directeur/bestuurders.
2. Benoeming geschiedt voor een periode van vier jaar; herbenoeming is mogelijk.
3. Beëindiging van het lidmaatschap zal plaatsvinden op grond van:
 - a) het verstrijken van de zittingperiode van vier jaar;
 - b) schriftelijk bedanken lidmaatschap;
 - c) overlijden;
 - d) een daartoe strekkend besluit van de directeur/bestuurders op grond van handelen in strijd met de strekking van onderhavig reglement.

Artikel 10: Voordracht

1. De huurderskoepel(s) van Weller komt het recht toe de directeur/bestuurders van de woningstichting een viertal voordrachten te doen toekomen.
2. Indien sprake is van het bestaan van meerdere huurderskoepels binnen Weller komt aan elke koepel afzonderlijk het recht toe de directeur/bestuurders één voordracht per vertegenwoordigd stadsdeel te doen toekomen.
3. De Raad van Commissarissen van Weller is bevoegd tot het aan de directeur/bestuurders voordragen van een onafhankelijk voorzitter.
4. Van voordrachten kan slechts met instemming van de Raad van Commissarissen worden afgewezen.
5. Nadere regels met betrekking tot verkiezing - al dan niet middels voordracht - van de leden van de Klachtencommissie kunnen worden gesteld in een "Reglement voordracht leden Klachtencommissie".

Artikel 11: Voorbereiding vergadering Klachtencommissie

1. Klager krijgt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zeven dagen na ontvangst van het niet ondertekende "formulier akkoordverklaring afhandeling klacht" van of namens de Klachtencommissie een bericht van ontvangst van de niet binnen een redelijke termijn naar tevredenheid afgehandelde klacht. In overleg met de voorzitter van de Klachtencommissie wordt in de brief meegedeeld dat de Klachtencommissie de klacht zelf ter bespreking in behandeling zal nemen.
2. Indien de Klachtencommissie een plenaire vergadering noodzakelijk acht zal zij klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van het niet ondertekende "formulier akkoordverklaring afhandeling klacht", uitnodigen om de klacht mondeling toe te lichten; tussen uitnodiging en hoorzitting verstrijken minimaal zeven werkdagen.
3. Indien de Klachtencommissie de klacht zelf zal behandelen informeert zij klager tevens over de wijze waarop de klacht zal worden behandeld, welke bevoegdheden klager toekomen en mogelijk ingebrachte stukken.

4. Ook de werkorganisatie van de woningstichting zal zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid worden gesteld schriftelijk op de klacht te reageren.
5. De Klachtencommissie kan ook derden voor de vergadering uitnodigen om in verband met de klacht te worden gehoord, dan wel te adviseren.

Artikel 12: Vergadering en overige bevoegdheden van de commissie

1. De vergadering van de Klachtencommissie is niet openbaar.
2. De commissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de vergadering mede te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
3. De Klachtencommissie kan, na overleg met de betrokken huurders en leden van de werkorganisatie, besluiten om klachten van meerdere huurders, die een sterk samenhangend onderling verband tonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.

Artikel 13: Hoor en Wederhoor

1. De klager wordt, naar eigen keuze, in de gelegenheid gesteld de klacht ter vergadering toe te lichten; klager mag zich laten vertegenwoordigen, dan wel laten bijstaan, mits dit minimaal vierentwintig uur vóór aanvang van de vergadering aan de Klachtencommissie schriftelijk is gemeld; klager kan eveneens verzoeken - onder mededeling van de namen - getuigen en deskundigen te horen, die zijn beweringen kunnen bevestigen of toelichten.
2. Personeelsleden van de woningstichting wier handelen of nalaten tot het indienen van de klacht heeft geleid, worden op eigener verzoek in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde te geven; ook kan de Klachtencommissie zelf medewerkers van de stichting uitnodigen om de reactie op de klacht nader toe te lichten of in verband met de klacht te worden gehoord.
3. Wanneer de Klachtencommissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling van de zaak met bekwame spoed op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

Artikel 14: Waarborgen privacy van klager en derden

1. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacy-gevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkene is verleend.
Klager wordt hiervan door of namens de Klachtencommissie op de hoogte gesteld. Indien de toestemming wel is verleend, dan is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.

2. Elk lid van de Klachtencommissie is verplicht tot geheimhouding van privacy-gevoelige gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van klachten kennis heeft genomen.
3. De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat stukken en gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager, vertrouwelijk behandeld worden.

Artikel 15: Beraadslagingen

1. De beraadslagingen van de Klachtencommissie zijn besloten en niet openbaar. De Klachtencommissie baseert haar advies op basis van de ingebrachte stukken en de tijdens de vergadering naar voren gebrachte informatie.

Artikel 16: Advies

1. De Klachtencommissie zal binnen tweemaal veertien dagen na behandeling van de schriftelijk ontvangen klacht haar advies - eveneens schriftelijk - doen toekomen aan de directeur/bestuurders.
2. De Klachtencommissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
 - a) of de klager belang heeft bij de klacht;
 - b) of in de situatie waarop de klacht betrekking heeft aan het door de stichting gevoerde beleid al dan niet op juiste wijze gestalte is gegeven;
 - c) of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt;
 - d) of, na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten al dan niet moet worden herzien; indien dit het geval is, geeft zij tevens hierover inhoudelijke richtlijnen.
3. De Klachtencommissie verklaart een klacht in elk geval ongegrond indien deze discriminerend is of indien de klager geen belang heeft bij de klacht.
4. Het advies van de Klachtencommissie aan de directeur/bestuurders is niet bindend, doch afwijking van een advies is slechts mogelijk nadat de directeur/bestuurders de Raad van Commissarissen een afschrift van betreffend, van de bestuursbeslissing afwijkend, advies hebben doen toekomen.
5. Klager krijgt een afschrift van het advies van de Klachtencommissie aan de directeur/bestuurders.

Artikel 17: Niet ontvankelijk verklaring

Niet ontvankelijk verklaring van een klacht zal in elk geval dienen plaats te vinden met betrekking tot :

- a) klachten die betrekking hebben op een huurprijsverhoging; de commissie zal in zulk geval de klager attenderen op de mogelijkheid een beroep te doen op de huurcommissie of het ministerie van VROM, dan wel in een later stadium de kantonrechter.
- b) klachten waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak is gevraagd door hetzij klager hetzij woningstichting.
- c) klachten welke niet voldoen aan de omschrijving zoals neergelegd in artikel 2 van het onderhavige reglement.

De Klachtencommissie zal klager in voornoemde gevallen schriftelijk van de niet ontvankelijk verklaring in kennis stellen.

Artikel 18: Beslissing directeur/bestuurders en motiveringsbeginsel

1. De directeur/bestuurders zal binnen tweemaal veertien dagen ten aanzien van het door de Klachtencommissie uitgebrachte advies inzake een ingediende klacht een beslissing nemen en genoemde beslissing schriftelijk aan betrokkenen kenbaar maken.
2. Indien een ingediende klacht niet ontvankelijk of ongegrond wordt verklaard, zal de afwijzing schriftelijk en gemotiveerd geschieden en aan alle betrokkenen kenbaar worden gemaakt.
3. Het advies is openbaar voor zover de privacy van klager, eventuele werknemers of derden zich daartegen niet verzet en betrokken personen toestemming tot openbaarheid hebben gegeven.

Artikel 19: Spoedprocedure

1. De voorzitter kan de Klachtencommissie bijeenroepen om een spoedeisende klacht te behandelen, welke een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke procedure kan worden gevolgd.
2. De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen, voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.
3. De Klachtencommissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van de klacht zij een onmiddellijk advies/voorziening noodzakelijk acht; de Klachtencommissie geeft bovendien aan ten aanzien van welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.

4. Na het uitbrengen van het spoedeisend advies aan de directeur/bestuurders wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen, door of namens de directeur/bestuurders beslist. De beslissing wordt onmiddellijk aan klager medegedeeld; een afschrift van betreffend besluit wordt zo spoedig mogelijk aan klager toegezonden.

Artikel 20: Werkwijze en plichten van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie houdt tenminste tweemaal per jaar, doch bij voorkeur vaker, een evaluerende vergadering; zij vergadert verder zo vaak dit in verband met de afhandeling van geschillen noodzakelijk is.
2. De Klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin staat opgenomen:
 - het aantal binnengekomen klachten in eerste aanleg;
 - het aantal in tweede aanleg zelf in behandeling genomen klachten;
 - de afhandeltermijn van de klachten;
 - het aantal niet ontvankelijk verklaarde klachten;
 - het aantal uitgebrachte en opgevolgde adviezen.
3. De commissie brengt jaarlijks kort verslag uit van haar werkzaamheden, waarin tenminste dezelfde gegevens worden opgenomen als vermeld in lid 2.

Artikel 21: Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement, dat kan worden aangehaald als “Reglement Klachtencommissie 2004”, kan, indien nodig, door de directeur/bestuurders van Weller, worden gewijzigd; wijziging kan eerst plaatsvinden nadat de huurders en bewoners, middels het recht van instemming door de huurderskoepel(s), de mogelijkheid is geboden zich over een wijzigingsvoorstel uit te spreken.

Aldus overeengekomen en vastgesteld door de directeur/bestuurders d.d.

.....

.....

Ing. J.M.W. Gorgels MSM, directeur/bestuurder

Ir. J.V.J.M. Laudy, directeur/bestuurder

Handtekening voor akkoord voorzitter en secretaris huurderskoepel “Huren en Wonen”

.....

.....

Handtekening voor akkoord voorzitter en secretaris huurderskoepel “GBP”

.....

.....

Handtekening voor akkoord voorzitter en secretaris huurderskoepel “Stadsdeel
Heerlerbaan”

.....

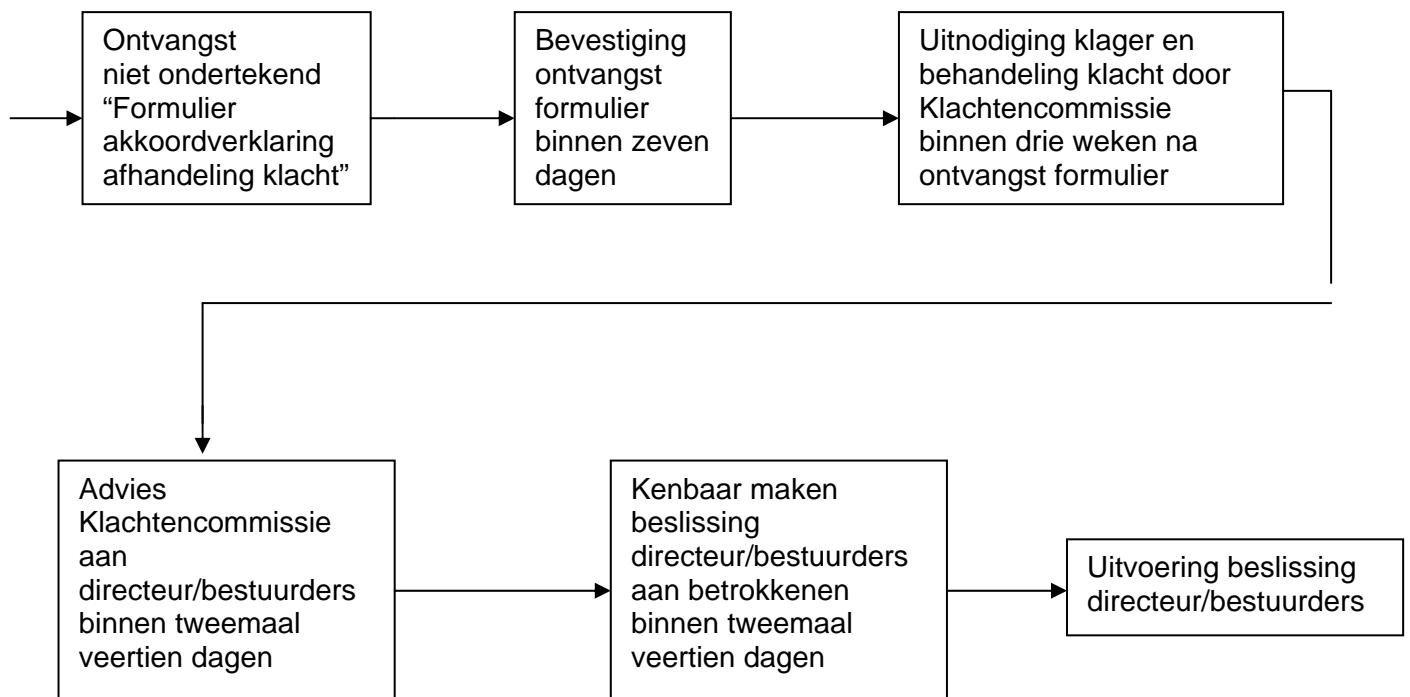
.....

Handtekening voor akkoord voorzitter en secretaris huurderskoepel “Huurdersraad
Brunssum”

.....

.....

Schema 2: tijdsplanne volledig doorlopen procedure Klachtencommissie



Klachtenformulier Klachtencommissie

Dit formulier zenden aan:

De Klachtencommissie van Weller
t.a.v. de ambtelijk secretaris
p/a Postbus 2, 6400 AA Heerlen

Gelieve de volgende vragen te beantwoorden (aankruisen wat van toepassing is):

1. Bent u:

- huurder
- medehuurder
- anders, nl.:

2. Hoe luidt uw

Naam:

Adres:

Postcode:

Telefoonnummer:

3. Waarop heeft uw klacht betrekking?

.....
.....
.....

4. Op welke datum is de klacht ontstaan?

.....

5. Heeft u over de klacht overleg gehad of gecorrespondeerd met een of meer medewerker(s) van Weller?

O neen,

O ja, nl. met:

6. Heeft u zelf geprobeerd de klacht op te lossen?

O neen

O ja: op welke wijze en met welk resultaat?:

.....
.....
.....

7. Zijn er schriftelijke stukken met betrekking tot de klacht?

O neen

O ja, nl. stukken
(Gelieve een kopie met dit formulier mee te sturen)

8. Hoe zou naar uw mening het advies van de commissie moeten luiden?

.....
.....
.....

9. Wilt u, als de commissie het verzoek behandelt, daarbij aanwezig zijn?

O neen

O ja

10. Laat u zich door iemand bijstaan of vertegenwoordigen bij de klachtencommissie?

O neen

O ja, nl. door:

Naam adviseur / vertegenwoordiger :

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoon:

Ruimte voor eventuele opmerkingen:

.....
.....
.....
.....

Plaats: Datum:

Handtekening indiener klacht:

Formulier akkoordverklaring afhandeling klacht

Aan de Klachtencommissie van Weller:

Bij deze verklaar ik als indiener van de klacht, zoals hieronder vermeld, dat genoemde klacht door Weller op.....(datum invullen) binnen de door partijen afgesproken termijn, te wetenweken, naar tevredenheid / niet naar tevredenheid* is afgehandeld.

De klacht is opgelost / niet opgelost* door de heer / mevrouw

.....

De inhoud van de klacht was:.....

.....

De klacht is opgelost / niet opgelost** door middel

van:.....

.....

Naam huurder:

Adres :.....

Datum :.....

Handtekening huurder:.....

* a.u.b. omcirkelen hetgeen van toepassing is of doorhalen hetgeen niet van toepassing is

** indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld zal de accountmanager van het betreffende account dit formulier onverwijld ter behandeling aan de Klachtencommissie doen toekomen

Onderwerp :

Heerlen, 2005

Geachte huurder, huurster,

Overeenkomstig de wettelijke voorschriften heeft Weller in het verleden een zogenoemde “Klachtencommissie” ingesteld.

Dit betekent dat huurders die klachten hebben over het handelen of nalaten van Weller hun bezwaren schriftelijk kenbaar kunnen maken bij genoemde Klachtencommissie. Voorwaarde is wel dat u parallel lopend aan de melding van de klacht aan de Klachtencommissie geprobeerd heeft de klacht opgelost te krijgen door middel van een gesprek met de betreffende accountmanager van het stadsdeel waarin u woont.

Het doel van de Klachtencommissie is huurders in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben; ook heeft de Klachtencommissie tot doel bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van huurders en daarmee aan de verbetering van de relatie die Weller met haar huurders heeft.

Het is dus niet de taak van de Klachtencommissie om te bemiddelen bij bijvoorbeeld een burenruzie of om een uitspraak te doen over welke geluiden als geluidsoverlast moeten worden aangemerkt.

Het is wel de taak van de commissie om aan het bestuur van Weller een advies uit te brengen, indien een huurder van mening is dat medewerkers van Weller (of medewerkers van bedrijven die voor Weller werkzaamheden verrichten) bijvoorbeeld onzorgvuldig hebben gehandeld of nalatig zijn geweest.

Indien uw klacht, ingevuld op het speciale klachtenformulier (verkrijgbaar in de “Wellerij” en bij de relatiebeheerders), na bespreking met uw accountmanager, niet naar tevredenheid wordt behandeld, zal een dergelijke klacht door de Klachtencommissie worden behandeld. De Klachtencommissie zal zich dan hierover buigen en aan het bestuur van Weller een advies uitbrengen.

Aan
.....
.....

Onderwerp :
Behandeld door : fd
Kenmerk : klacht 0205

Heerlen,2005

Geachte,

Middels dit schrijven bevestig ik, conform artikel 5a lid 2 van het vigerend Klachtenreglement, de ontvangst van uw klacht de dato2005, bij ons binnengekomen2005; tevens kan ik u mededelen dat ik, eveneens conform het Klachtenreglement, uw klacht doorgezonden heb aan de accountmanager van het betreffende stadsdeel.

Naar aanleiding van uw schriftelijke klacht inzakedoor de bewoner(s) van en anticiperend op de reactie van de voorzitter van de Klachtencommissie zouden wij u gaarne de gelegenheid willen bieden de door u ingezonden brief mondeling toe te lichten. Derhalve heeft de heer....., accountmanager van het stadsdeel, inmiddels met u afgesproken u a.s. omuur thuis te zullen bezoeken, teneinde de oorzaak van uw klacht te analyseren en, indien relevant, op te lossen.

Indien datum of tijd u alsnog niet schikken verzoek ik u vriendelijk contact met mij op te nemen, teneinde een ander moment te prikken.

Met vriendelijke groet,

Namens Mr. J. van Gessel, voorzitter van de Klachtencommissie,

Mr. F.J.W.M. Derkx, ambtelijk secretaris