

# Algemene Voorwaarden WoonService regio 's-Hertogenbosch

## Artikel 1. Werking Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van WoonService.

## Artikel 2. WoonService

WoonService is een coöperatie ten behoeve van woningzoekenden voor het samenbrengen van vraag en aanbod van (sociale) huurwoningen, garages en andere. WoonService coördineert een regionaal samenwerkingsverband tussen woningcorporaties (de leden) met betrekking tot woonruimteverdeling. Zij bekleedt een backoffice functie en de medewerkers van WoonService hebben geen direct contact met woningzoekenden. Het aanbiedingsproces wordt uitgevoerd door de woningcorporatie die de betreffende woning verhuurd.

## Artikel 3 Coöperatie WoonService

- a. De oprichtingsakte van WoonService vormt de basis voor de samenwerking tussen de leden met als doel de uitvoering van het woonruimteverdeelsysteem.
- b. De coöperatie heeft tot doel de samenwerking tussen de leden op het terrein van de verdeling van de huurwoningen die zij in beheer hebben vorm te geven en daaraan een formele basis te geven, teneinde gezamenlijk zorg te dragen voor een rechtvaardige, doelmatige en marktgerichte verdeling van deze woningen.
- c. Bij de verdeling van taken en bevoegdheden tussen de leden zijn de volgende algemene afspraken van kracht:
  - o Leden zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de voorbereiding en bijstelling van woonruimteverdelingbeleid, met inachtneming van het wettelijk kader. Wijzigingen in het woonruimteverdeling beleid worden voorbereid door de leden en door de bestuurders van de woningcorporaties, na overleg vastgesteld.
  - o WoonService is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid. Leden houden toezicht op de uitvoering.

## Artikel 4. Inschrijving als woningzoekende

- a. Woningzoekenden kunnen zich vanaf 18 jaar middels een inschrijfformulier of via de website van WoonService inschrijven, met uitzondering van het bepaalde in artikel 5.
- b. Het is niet mogelijk om meerdere keren als hoofdaanvrager of als hoofdaanvrager en medeaanvrager geregistreerd te staan als woningzoekende. Woningzoekende moet vooraf besluiten hoe hij/zij ingeschreven wil staan.
- c. Jaarlijks is de woningzoekende inschrijfgeld verschuldigd aan WoonService.
- d. De hoogte van het inschrijfgeld wordt jaarlijks vastgesteld.
- e. Verlenging geschiedt automatisch, mits het jaarlijks verlengingsbedrag voldaan. Na 10 jaar inschrijving is deze gratis, het verlengen dient echter wél plaats te vinden.
- f. Bij acceptatie van een woningaanbod, dus ook bij woningruil, vervalt de inschrijving.
- g. De jaarlijkse kosten voor de inschrijving kunnen alleen met een eenmalige machtiging of iDeal worden voldaan.
- h. Iedere woningzoekende die zich inschrijft gaat akkoord met deze voorwaarden.

## Artikel 5. Inschrijving als student- woningzoekende

- a. Student woningzoekenden kunnen zich vanaf 16 jaar inschrijven als woningzoekende.
- b. De student woningzoekende bouwt voor studentenhuisvesting een inschrijfduur op. Besluit de student woningzoekende dat hij niet langer als student maar als gewone woningzoekende geregistreerd wil staan, dan heeft dit tot gevolg dat de woningzoekende inschrijftijd opbouwt vanaf het moment dat hij/zij 18 jaar is geworden.
- c. Uitschrijving als student woningzoekende betreft een keuze van de woningzoekende en heeft geen restitutie van inschrijfgeld tot gevolg. De woningzoekende heeft namelijk als student de mogelijkheid gehad om voor studentenhuisvesting in aanmerking te komen.

- d. Een student woningzoekende komt in aanmerking voor een gereserveerde studentenwoning indien de student in 's-Hertogenbosch woont en/of een MBO of HBO opleiding in 's-Hertogenbosch volgt.
- e. De student woningzoekende dient een geldig studiebewijs te overleggen mbt een MBO of HBO opleiding.

#### Artikel 6. Hoofdaanvrager, medeaanvrager en medeverhuizer

- a. Iemand die zich inschrijft als woningzoekende is de hoofdaanvrager en is als zodanig contractant bij de huurovereenkomst.
- b. Daarnaast kan sprake zijn van een medeaanvrager en/of medeverhuizer.
- c. Bij contractering wordt beoordeeld of een medeaanvrager als medehuuder dan wel als inwoner wordt aangemerkt.
- d. Van medehuur is sprake bij echtgenoten en geregistreerd partnerschap, dan wel wanneer hoofdaanvrager en medeaanvragen een duurzame (minimaal 2 jaar) gemeenschappelijke huishouding hebben gevoerd.
- e. Een medeverhuizer wordt gezien als inwoner en wordt niet op de huurovereenkomst vermeld.
- f. Een meeverhuizende kan geen rechten ontlene aan de inschrijving als woningzoekende tezamen met hoofdaanvrager / medeaanvrager.

#### Artikel 7. Wijziging inschrijving

- a. Een woningzoekende krijgt de beschikking over een eigen account om via de website zijn gegevens in te kunnen zien. Hij kan een aantal elementen van zijn inschrijving zelf wijzigen via de website van WoonService. Daarentegen kan de woningzoekende zelf geen hoofdaanvrager of medeaanvrager verwijderen of namen en data wijzigen.
- b. Verzoeken tot wijziging inschrijving kunnen worden ingediend bij de aangesloten corporaties en WoonService.
- c. Een inschrijving door hoofdaanvrager en medeaanvrager kan gesplitst worden. Dit kan uitsluitend door WoonService worden gedaan.
- d. Indien een verzoek met betrekking tot wijziging huishoudgrootte (verwijderen hoofdaanvrager, medeaanvrager, meeverhuizenden) wordt ontvangen bij corporatie of WoonService is het voor betreffende woningzoekenden weliswaar mogelijk om te reageren op woningaanbod, echter het zal nimmer leiden tot een woningaanbod. De aanbieding wordt ten aanzien van betreffende woningzoekende(n) ingetrokken. Ook de lopende reacties vervallen.
- e. Zodra de aanvraag tot wijziging is afgehandeld kan een reactie op het actuele woningaanbod leiden tot een aanbieding.
- f. Er worden geen splitsingen op de inschrijving uitgevoerd door de corporaties en WoonService tijdens een lopende aanbieding van een woning.
- g. Verzoeken tot wijziging van de inschrijving worden binnen een redelijk termijn (1 week na ontvangst verzoek) uitgevoerd.

#### Artikel 8. Splitsen inschrijving

- a. Een inschrijving kan op verzoek worden gesplitst. Het verzoek kan middels een zogenaamd splitsingformulier bij WoonService worden aangevraagd. Zowel hoofdaanvrager alsook medeaanvrager moeten akkoord zijn met de splitsing en het formulier ondertekenen.
- b. Bij het splitsen van de inschrijving wordt de inschrijfdatum van hoofdaanvrager toegekend aan de hoofdaanvrager. De medeaanvrager ontvangt een nieuw inschrijfnummer en zijn/haar inschrijfdatum is afhankelijk van het moment dat hij/zij op de inschrijving is bijgeschreven.
- c. Indien de inschrijving gezamenlijk was, krijgt de medeaanvrager dezelfde datum als de hoofdaanvrager. De medeaanvrager krijgt een nieuw inschrijfnummer nadat hij/zij een inschrijfformulier volledig heeft ingevuld en ondertekend heeft, zodat het inschrijfgeld automatisch van zijn/haar bankrekening afgeschreven kan worden.
- d. Is de medeaanvrager op een later tijdstip op de inschrijving bijgeschreven, dan geldt die latere datum als inschrijfdatum. De medeaanvrager krijgt een nieuw inschrijfnummer nadat hij/zij een inschrijfformulier volledig ingevuld en ondertekend heeft, zodat het inschrijfgeld automatisch van zijn/haar bankrekening afgeschreven kan worden.
- e. Zolang een verzoek tot splitsing in behandeling is, kan er geen woning worden toegewezen aan woningzoekende(n)

- f. Zodra de aanvraag tot splitsing is afgehandeld kan een reactie op het actuele woningaanbod leiden tot een aanbieding.
- g. Verzoeken tot splitsing worden binnen een redelijk termijn (1 week na ontvangst verzoek) uitgevoerd.

#### Artikel 9. Betaling inschrijfgeld

- a. Betaling van inschrijfgeld geschiedt uitsluitend door middel van een eenmalige machtiging of iDeal.
- b. Als het inschrijfgeld of verlengingsbedrag niet afgeschreven kan worden (een zgn. stornering), dan ontvangt de woningzoekende maximaal 2 herinneringen.
- c. Indien naar aanleiding van de herinnering(en) het bedrag wordt betaald, blijft de woningzoekende ingeschreven staan. Indien de woningzoekende niet reageert op de herinnering wordt hij/zij onherroepelijk uitgeschreven en ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging.

#### Artikel 10. Woningtoewijzing

- a. Vrijkomende huurwoningen van de leden worden via de website [www.woonserviceregionaal.nl](http://www.woonserviceregionaal.nl) geadverteerd.
- b. Niet alle vrijkomende woningen worden geadverteerd. Woningen kunnen ten behoeve van bepaalde woningzoekenden direct worden gekoppeld.
- c. Bij WoonService worden de woningen aangeboden via het zogenaamde aanbod- en lotingmodel.

#### Artikel 11. Toewijzingscriteria

Om in aanmerking te komen voor een bepaalde woning moet de woningzoekende voldoen aan de gestelde speciale eisen die daarvoor gelden. De passendheidscriteria vloeien voort uit wet- en regelgeving en kunnen gewijzigd worden. Woonservice zal de geldende passendheidscriteria vermelden op de website.

Als woningtoewijzing criteria worden ten tijde van dit reglement gehanteerd:

- huishoudgrootte ; geldt als het gaat om grote eengezinswoningen met vijf of meer kamers. Hiervoor dient het huishouden minimaal te bestaan uit drie personen.
- leeftijd, de volgende leeftijdsgrenzen worden gehanteerd:
  - vanaf 16 jaar (student);
  - vanaf 18 jaar;
  - < 23 jaar;
  - 55+ jaar (senioren-seniorenplus);
- inkomen;
- zorgindicatie;
- studentenstatus.

#### Artikel 12. Europa Maatregel en Passend toewijzen

- a. Vanaf 1 januari 2011 zijn woningcorporaties verplicht om een nieuwe maximale inkomensgrens te hanteren bij de toewijzing van woningen met een (kale) huur tot en met de liberalisatiegrens.
- b. 90% van de woningtoewijzingen door corporaties moet voldoen aan deze norm. De gemeente en de corporaties hebben zich gebogen over de invulling van de 10%-marge die zij vrij mogen toewijzen en hebben daarvoor twee groepen benoemd, zijnde: urgenten, senioren met een CIZ-indicatie.
- d. De woningcorporaties zijn verplicht het inkomen te toetsen op het moment dat de woningzoekende in aanmerking komt voor een woning.
- e. Ten behoeve van de inkomensstoets wordt uitgegaan van het belastbaar huishoudinkomen. Het belastbaar huishoudinkomen van de huurder en eventuele meerderjarige medebewoners is de optelsom van de verzamelinkomens als bedoeld in de Wet inkomstenbelasting 2001. Inkomen van minder- en meerderjarige kinderen tellen niet mee.
- f. De corporatie zal, voordat een huurovereenkomst wordt aangegaan, het inkomen op passendheid toetsen. De inkomensgegevens worden getoetst aan de hand van door de woningzoekende meegebrachte informatie op het moment van de woningaanbieding.
- g. Woningzoekenden dienen ervoor te zorgen dat het actuele (gezamenlijk) belastbaar

jaarinkomen bekend is bij WoonService. Aanpassingen zijn mogelijk via de website [www.woonservicedenbosch.nl](http://www.woonservicedenbosch.nl), via de corporaties of WoonService.

h. Jaarlijks worden huurprijzen en inkomensgrenzen opnieuw vastgesteld bij Ministeriele maatregel.

i. Jaarlijks wordt het stedelijk beleid omtrent de Europa Maatregel opnieuw vastgesteld.

#### Artikel 13. Procedure Aanbodmodel

a. Bij het aanbodmodel geldt het rangordecriterium inschrijfduur. Dit betekent dat als er meer belangstellenden hebben gereageerd op een woning, de woning wordt aangeboden aan degene die het langst staat ingeschreven bij WoonService. Tenzij sprake is van een urgent woningzoekende die voorrang heeft.

b. Een woningzoekende kan maximaal tegelijk op 10 advertenties reageren.

c. Reageren kan via internet.

d. Alle reacties worden geregistreerd.

e. Het systeem toetst de gegevens (zoals leeftijd, huishoudgrootte en inkomen) van de geïnteresseerde woningzoekenden aan de passendheidscriteria die in een woningadvertentie staan vermeld.

f. Vervolgens bepaalt het systeem de rangorde van de woningzoekenden.

g. Bij het bepalen van de rangorde wordt de volgende volgorde aangehouden:

1. Herstructureringsurgent

2. Overige woningzoekenden op volgorde van inschrijfduur.

h. De woningzoekende die urgent is of voldoet aan de gestelde passendheidscriteria en van alle reflectanten op een bepaalde woning het langst staat ingeschreven, ontvangt van de betreffende corporatie een voorlopige aanbieding.

i. De aanbieding kan worden ingetrokken als uit controle van de gegevens van de woningzoekende blijkt dat niet aan de in de woningadvertentie gestelde passendheidscriteria wordt voldaan.

j. Met betrekking tot de woningen die gelegen zijn in speciaal aangewezen buurten kunnen aanvullende eisen c.q. voorwaarden worden gesteld.

k. Ook woningzoekenden die bij hun huidige of voormalige verhuurder een betalingsachterstand hebben of overlast hebben veroorzaakt kunnen als huurder worden geweigerd. Zie hierna in de artikelen 17,18 en 19.

l. Wanneer de woningzoekende de huurovereenkomst ondertekent van de nieuwe woning wordt de woningzoekende automatisch uitgeschreven. Dan vervalt direct de inschrijving.

m. Een woningzoekende mag een woningaanbod weigeren.

n. Een weigering van een woningaanbod heeft geen consequenties m.b.t. de opgebouwde inschrijfduur.

o. Als een woningzoekende twee keer onaangekondigd niet aanwezig is bij een uitnodiging tot het bekijken van een woning of op een voorlopige aanbieding, dan komt hij drie maanden niet in aanmerking voor een woningtoewijzing.

p. Indien er bij nieuwbouw afwijkende afspraken gemaakt zijn tussen de gemeente en een woningcorporatie dan worden deze vastgelegd en ook duidelijk gecommuniceerd bij het adverteren van de woningen.

#### Artikel 14. Lotingmodel

a. De prestatieafspraken tussen de gemeente 's-Hertogenbosch m.b.t. loting houdt in dat ongeveer 30% van het aantal jaarlijkse verhuringen via loting worden aangeboden.

b. De corporaties hebben een zekere vrijheid bij het labelen van woningen.

c. Gestreefd wordt om wekelijks lotingwoningen te adverteren.

d. De loting is bedoeld voor mensen die heel actief op zoek zijn naar een woning spoedzoekers.

e. Desgewenst kan een woningzoekende meedoen aan de loting.

f. Een lotingwoning wordt vooraf als zodanig geadverteerd.

g. De lotingwoning wordt via WoonService geadverteerd.

h. De reguliere toewijzingscriteria gelden.

i. De aanbieding kan worden ingetrokken als uit controle van de gegevens van de woningzoekende blijkt dat niet aan de in de woningadvertentie gestelde voorwaarden wordt voldaan.

- j. Een weigering van een woningaanbod heeft geen consequenties m.b.t. de opgebouwde inschrijfduur.
- k. Vanaf 1 februari 2018 kunnen alleen actief woningzoekenden reageren op lotingwoningen. Dat zijn woningzoekenden die in 6 maanden minimaal 26 keer op een woning hebben gereageerd, en géén woning hebben geweigerd. Voldoet u niet aan deze voorwaarden? Dan kunt u niet op lotingwoningen reageren. Op uw persoonlijke pagina is te zien of u wel of niet kunt reageren op een lotingwoning.
- l. Indien een urgent woningzoekende reageert op een lotingwoning, dan doet hij/zij mee op basis van de inschrijving (gelijke kans) en is de urgentie niet van kracht.
- m. Uitgesloten voor loting zijn:
- o seniorenpluswoningen;
  - o sloopwoningen;
  - o coöptatiewoningen;
  - o studentenwoningen;
  - o bijzondere woonvormen.
- n. Ook woningzoekenden die bij hun huidige of voormalige verhuurder betalingsachterstand hebben of overlast hebben veroorzaakt kunnen als huurder worden geweigerd.
- o. Wanneer de woningzoekende een woning accepteert, wordt de betreffende woningzoekende automatisch uitgeschreven.
- p. Een woningzoekende mag een woningaanbod weigeren. Dit betekent wel dat je daarna 26 weken niet meer kan reageren op woningen aangeboden in het lotingmodel.
- q. Als een woningzoekende twee keer onaangekondigd niet aanwezig is bij een uitnodiging tot het bekijken van een woning of op een voorlopige aanbieding, dan komt hij drie maanden niet in aanmerking voor een woningtoewijzing.
- r. Jaarlijks wordt inzichtelijk gemaakt of het, in de prestatieafspraken, gestelde quotum is behaald.

#### Artikel 15. Procedure aanbidding woning na ontruiming als gevolg van hennepkwekerij

- a. Via het zogeheten Veiligheidshuis vindt een samenwerking plaats tussen de gemeente, politie, justitie en samenwerkende woningcorporaties. Dit is in het belang van de leefbaarheid en veiligheid van buurten en wijken in de gemeente 's-Hertogenbosch.
- b. In die samenwerking zijn afspraken gemaakt over hoe om te gaan met woningzoekenden die eerder uit een huurwoning zijn ontruimd vanwege het hebben en/of verhandelen van hennep.
- c. Vanaf datum einde huurovereenkomst krijgt de betreffende woningzoekende en zijn eventuele medeaanvragers/beoogde inwoners (alle betrokken contractanten) gedurende drie jaar geen andere woonruimte aangeboden.
- d. De betreffende huurder en betrokken contractanten kunnen zich wel inschrijven als woningzoekende,
- e. Indien de wegens hennep ontruimde woningzoekende binnen de periode van drie jaar toch reageert op woningaanbod zal altijd een controle plaatsvinden. Een reactie zal nimmer leiden tot een definitieve aanbidding.

#### Artikel 16. Procedure aanbidding woning na ontruiming als gevolg van huurachterstand

- a. Indien een huurder is ontruimd vanwege huurachterstand krijgt hij geen andere huisvesting aangeboden, zolang de huurachterstand nog bestaat, tenzij een betalingsregeling is afgesproken en deze gedurende minimaal een half jaar is nagekomen en betaald.
- b. Mocht na een half jaar nog sprake zijn van een restschuld dan is het aan de corporatie om met de woningzoekende al dan niet een nieuwe huurovereenkomst aan te gaan met betrekking tot een woning. Dit is mede afhankelijk van de hoogte van de restschuld. De corporatie kan hieromtrent eventueel strikte aanvullende voorwaarden stellen of besluiten geen huurovereenkomst aan te gaan.

#### Artikel 17. Procedure aanbidding woning na ontruiming als gevolg van ernstige overlast

- a. Indien een huurder is ontruimd vanwege ernstige overlast krijgt hij drie jaar, gerekend vanaf datum einde huurovereenkomst, geen andere woonruimte aangeboden.
- b. Hij kan zich wel inschrijven als woningzoekende, al dan niet tezamen met medeaanvragers.

- c. Indien de bedoelde personen onder b. binnen de periode van drie jaar toch reageren op woningaanbod zal altijd een controle plaatsvinden. Een reactie zal derhalve nimmer leiden tot een definitieve aanbieding.
- d. Op het moment dat de betrokkene een woning krijgt aangeboden is het aan de betreffende corporatie om hieraan eventueel eisen te stellen. Dit ligt aan de aard van de overlast.
- e. Er kan een tweede kansovereenkomst worden afgesloten, waaraan voorwaarden zijn gebonden en afspraken zijn gemaakt met bepaalde instanties. Deze zijn schriftelijk vastgelegd en maken onderdeel uit van deze huurovereenkomst. Bij het niet nakomen van de afspraken, heeft de corporatie de mogelijkheid de huurovereenkomst te ontbinden. Dit is duidelijk besproken met de contractant(en).

#### Artikel 18. Verantwoording

WoonService en daarmee de aangesloten leden zijn verplicht alle woningtoewijzingen te verantwoorden. Dit gebeurt op de website van WoonService. In de verantwoordingstabel wordt een overzicht gegeven van de recent verhuurde woningen, de inschrijfduur van de nieuwe huurder en hoeveel reacties er op deze woning binnen zijn gekomen. Een verhuring aan een bijzondere doelgroep wordt herkenbaar weergegeven. Op deze manier kunnen woningzoekenden een beeld krijgen van hun kansen op de woningmarkt in de regio 's-Hertogenbosch. De woningen die via de lotingmodule zijn verhuurd worden ook herkenbaar weergegeven.

#### Artikel 19. Urgentie

- a. In uitzonderlijke situaties wordt een urgentie toegekend door de Toetsingscommissie. Eén van de corporaties zal binnen de geldigheid van de urgentie (in principe 3 maanden) een woningaanbod doen van een woning passend bij het zoekprofiel.
- b. Als een urgent woningzoekende reageert op een geadverteerde woning (aanbod- of lotingwoning), dan doet hij/zij mee op basis van de inschrijving en is de urgentie niet van kracht.
- c. Een woningzoekende kan in aanmerking komen voor urgentie, indien sprake is van één van onderstaande situaties:
- o De huisvesting is als gevolg van acute medische problemen niet meer passend of is binnen maatschappelijk aanvaardbare kosten niet passend te maken. In geval van een urgentieaanvraag op basis medische problemen is een verhuiskostenvergoeding of een verhuisadvies op basis van de WMO noodzakelijk voor de toekenning van urgentie;
  - o Dreigende dakloosheid door sloop in het kader van herstructurering op initiatief van de deelnemende woningcorporaties;
  - o Acute noodsituatie die niet door eigen toedoen is ontstaan;
  - o Dakloosheid die niet door eigen toedoen is ontstaan;
  - o Verhuisplicht uit de huurwoning als gevolg van een tijdelijke woonkostentoeslag.
- d. Een woningzoekende moet voldoen aan alle onderstaande voorwaarden om in aanmerking te komen voor urgentie:
- o Een situatie die binnen 3 maanden om een oplossing vraagt;
  - o Een situatie waarvoor betrokkene zelf geen oplossing kan zoeken/vinden;
  - o De woningzoekende kan aantonen zich voldoende te hebben ingespannen om het huisvestingsprobleem te voorkomen c.q. zelf op te lossen; m.a.w. er is geen sprake van verwijtbaarheid.
  - o De woningzoekende is inwoner van de regio 's-Hertogenbosch of kan de noodzaak aantonen om op korte termijn in het werkgebied van dit reglement te worden gehuisvest. De situatie is in de gemeente 's-Hertogenbosch ontstaan.

#### Artikel 20. Toetsingscommissie

- a. De Toetsingscommissie heeft tot doel het beoordelen van en beslissen over aanvragen van woningzoekenden tot het verkrijgen van een urgentieverklaring.
- b. Werkwijze Toetsingscommissie mei 2017 plus Richtlijn Urgentie is van toepassing. Dit reglement is de uitwerking van de Huisvestingsverordening van de gemeente 's-Hertogenbosch van april 2015.
- c. De Toetsingscommissie bestaat uit vier leden: een onafhankelijke voorzitter en drie medewerkers van de corporaties die deelnemen in WoonService.

d. Alle leden worden benoemd door de partijen gezamenlijk. De leden van de commissie worden voor onbepaalde termijn benoemd.

#### Artikel 21. DBW

DBW is het orgaan waarin de leden en een vertegenwoordiger van de gemeente 's-Hertogenbosch zijn vertegenwoordigd. De gemandateerde commissie heeft tot taak beslissingen te nemen over bijstellingen van het woonruimteverdelingbeleid.

#### Artikel 22. Klachtencommissie

- a. Indien een woningzoekende het niet eens is met de toepassing van regels omtrent inschrijving of toewijzing volgens de algemene voorwaarden dan kan men schriftelijk klacht indienen bij de Klachtencommissie.
- b. De Klachtencommissie heeft tot doel woningzoekenden, die door een besluit of handeling in strijd met en ter uitvoering van de algemene voorwaarden rechtstreeks in hun belang zijn getroffen, hun beklag te kunnen laten doen en op die klacht te beslissen.
- c. De Klachtencommissie is een onafhankelijk orgaan dat een bindend advies uitbrengt.
- d. Het huidige Reglement Klachtencommissie is van toepassing.

#### Artikel 23. Ingangdatum Algemene voorwaarden

Deze Algemene voorwaarden gaat in op januari 2018 en geldt voor onbepaalde tijd en kan door ons tussentijds worden aangepast. De meest recente versie van ons reglement wordt telkens gepubliceerd op onze website. Het kan desgevraagd aan u worden opgestuurd.