

REGLEMENT

KLACHTENCOMMISSIE



Art. 1: DEFINITIES

Corporatie:

De toegelaten instelling welke de klachtencommissie als haar klachtencommissie heeft

Directeur-bestuurder:

De voorzitter van het statutaire bestuur van de corporatie, tevens zijnde de eindverantwoordelijke voor het bedrijf van de corporatie.

Bestuur:

Het bestuur van de corporatie, met de verantwoordelijkheden zoals statutair vastgelegd.

Huurdersorganisatie:

Een overkoepelend huurdersorgaan zijnde een pandvereniging of –stichting.

Klager:

Degene wiens belang rechtstreeks wordt getroffen door het handelen of nalaten van de corporatie en die een klacht heeft over het handelen of nalaten van een corporatie en de bewuste klacht indient bij de corporatie en de klachtencommissie, waarbij de klager moet zijn een stichting of een vereniging met volledige rechtsbevoegdheid voor zover zij het belang of een gelijksoortig belang van één of meer (onder)huurders, medehuurders, aspirant-huurders, voormalige (onder)huurders of voormalige medehuurders van een woning, bedrijfsruimte of garage van een corporatie ingevolge haar statuten behartigt en voor zover zij een klacht indient die strekt tot bescherming van dat belang.

Klacht:

de bij voorkeur schriftelijke en op het eventueel daartoe beschikbaar gestelde formulier opgetekende mededeling, dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van de corporatie of van de door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde (recht)persoon, waardoor de klager rechtstreeks in zijn belang is of kan worden getroffen.

Raad van Toezicht:

De Raad van Toezicht van de corporatie.

Commissie:

De door het bestuur benoemde klachtencommissie die ingediende klachten behandelt en daarover aan het bestuur adviseert.

Secretariaat:

De door het bestuur aangewezen medewerker die zowel de loketfunctie als alle overige signalerings- en secretariële werkzaamheden voor de commissie verzorgt.

Art. 2: DOEL

De commissie heeft tot doel:

- het behandelen van klachten van klagers in een procedure, waarin in elk geval het beginsel van hoor en wederhoor wordt toegepast, en het geven van een oordeel over de klachten in de vorm van schriftelijke adviezen aan het bestuur van de betrokken corporatie;
- bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van klagers en daarmee aan de verbetering van de relatie tussen de corporatie enerzijds en de huurder of een groep van huurders anderzijds;
- bij te dragen aan de verbetering en optimalisering van het functioneren van de corporatie.

Art. 3: SAMENSTELLING

1.

De commissie bestaat uit drie leden alsmede een door de commissie te bepalen aantal plaatsvervangende leden, waarbij de commissie zo is samengesteld, dat:

- een lid evenals zijn/haar plaatsvervanger afkomstig is uit of vertegenwoordiger is van de huurdersorganisatie van de corporatie (het locatiegebonden wisselende lid van de commissie);
- een lid evenals zijn/haar plaatsvervanger een onafhankelijke derde is, die bij voorkeur Nederlands recht heeft gestudeerd en zo mogelijk daarin praktiseert in een actieve functie of een actief beroep;
- een lid evenals zijn/haar plaatsvervanger een onafhankelijke derde is met affiniteit voor de sociale woningbouw.

2.

a. de voltallige commissie is belast met de formele en inhoudelijke behandeling van de aan haar voorgelegde klachten en het nemen van de met die behandeling verband houdende beslissingen behoudens de in dit artikel sub b vermelde uitzonderingen, waarin de bevoegdheid om te beslissen is verleend aan één, respectievelijk twee leden van de commissie;

b. de beslissing over de kennelijke niet-ontvankelijkheid van de klager in zijn klacht en de beslissing over de kennelijke gegrondheid en kennelijke ongegrondheid van de klacht mag tevens door een lid van de commissie en wel de (plaatsvervangende) voorzitter of, als deze afwezig is of niet in staat is, dan wel zich niet in staat acht te beslissen door een van de andere (plaatsvervangende) leden worden genomen;

c. de beslissing betreffende de door klager opgeroepen wraking van een lid van de commissie wordt met uitsluiting van de voltallige commissie en het gewraakte lid genomen door de overige leden van de commissie, dan wel, als die overige leden geen unanieme beslissing kunnen nemen of niet in staat zijn, dan wel zich niet in staat achten te beslissen, door de (plaatsvervangende) voorzitter van de commissie, althans, als de (plaatsvervangende) voorzitter gewraakt is of niet in staat is te beslissen of zich niet in staat acht te beslissen, door een lid van de commissie.

3.

Een lid en zijn/haar plaatsvervanger mag geen lid zijn van de raad van toezicht of de raad van commissarissen van een tot het werkgebied van de corporatie behorende corporatie en mogen ook geen bestuurder, bestuurder-directeur, directeur of personeelslid zijn van die corporatie.

4.

Een lid en zijn/haar plaatsvervanger mag niet in eerste of tweede graad verwant zijn aan, gehuwd zijn met of samenwonen met een lid van de raad van toezicht of de raad van commissarissen of een bestuurder, bestuurder-directeur, directeur of personeelslid van een tot de bestuurderskring behorende corporatie of klager

5

Een lid en zijn/haar plaatsvervanger mag geen andere functie bekleden welke naar het voor de behandeling van de desbetreffende klacht gegeven oordeel van de bestuurderskring onverenigbaar is met het functioneren in de commissie de leden en hun plaatsvervangers worden benoemd c.q. herbenoemd en ontslagen door de bestuurderskring en de benoeming c.q. herbenoeming vindt plaats op basis van een bindende voordracht door:

a. wat betreft het lid en zijn/haar plaatsvervanger als bedoeld onder artikel 3, lid 1 sub a door de huurdersorganisaties verbonden aan de bij de bestuurderskring aangesloten corporaties;

b. wat betreft de leden en hun plaatsvervangers als bedoeld onder respectievelijk artikel 3, lid 1 sub b en artikel 3, lid 1 sub c door de bestuurderskring.

6

a. leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd c.q. herbenoemd voor een zittingstermijn van vier jaren.

b. Een door het verstrijken van de zittingstermijn aftredend lid of zijn/haar plaatsvervanger is opnieuw benoembaar voor een termijn van vier jaren.

c. Een herbenoeming kan maximaal twee keer plaatsvinden.

Het lidmaatschap van het lid of zijn/haar plaatsvervanger eindigt door:

- a. het verstrijken van de zittingstermijn;
- b. het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap door het lid of zijn/haar plaatsvervanger bij de bestuurderskring;
- c. het overlijden;
- d. een daartoe strekkend en met duidelijke redenen omkleed besluit van de bestuurderskring;
- e. het verkrijgen van één van de in artikel 3 , leden 2, 3 en 4 vermelde uitgesloten hoedanigheden.

Art. 4: TAAK

De commissie is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren, behandelt de klachten die aan haar worden voorgelegd en brengt voor zover zij daartoe bevoegd is advies uit aan de bestuurder van de betrokken corporatie over de haar voorgelegde klacht en zij neemt de beslissingen die verband houden met de behandeling van de klachten en over zaken waarover zij ingevolge haar taak mag beslissen, waarbij de commissie als eenhoofdige commissie over de ontvankelijkheid en (kennelijke) niet-ontvankelijkheid van klager in zijn/haar klacht en over de (kennelijke) ongegrondheid en gegrondheid van de klacht kan beslissen, en als tweehoofdige, althans eenhoofdige commissie over een wrakingverzoek moet beslissen en zij brengt voorts jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de bestuurderskring.

Artikel 4 a onpartijdigheid

Een lid van de commissie dient zich bij de behandeling van een klacht terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd, in welk geval zijn plaats in de commissie wordt ingenomen door zijn plaatsvervanger.

Artikel 4 b wraking

Degenen die betrokken zijn bij de klacht kunnen, voordat de commissie haar advies heeft uitgebracht over de klacht, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht. Het bepaalde in artikel 3, lid 2 sub c is van toepassing.

Artikel 4 c onderzoek

De commissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen en kan ook één of meer van haar leden tot rapporteur benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen en over de bevindingen te rapporteren aan de commissie.

Art. 5: ONTVANKELIJKHEID

- a. De klager is pas ontvankelijk in zijn klacht in die zin, dat hij zijn klacht inhoudelijk aan de commissie kan voorleggen, als klager zijn klacht twee maal heeft voorgelegd aan de betrokken corporatie en wel de eerste keer bij de behandelende of nalatende persoon en de

tweede keer bij het hoofd van de afdeling waarop de behandelende of nalatende persoon werkzaam is, niet zijnde de bestuurder of de directeur-bestuurder van de betrokken corporatie, en de klacht door dat hoofd van de afdeling in het kader van de tweede behandeling niet of slechts gedeeltelijk is gehonoreerd en in dat laatste geval uitsluitend voor het niet gehonoreerde deel van de klacht, waarbij het de voorkeur verdient, dat de klacht bij de tweede indiening bij het hoofd van de afdeling van de corporatie schriftelijk en gemotiveerd wordt ingediend.

b. De corporatie moet zowel bij de eerste indiening van de klacht als bij de tweede indiening van de klacht steeds binnen een termijn van 10 weken beslissen op de ingediende klacht, welke termijn door de betrokken corporatie bij de eerste en tweede indiening met ten hoogste drie maanden kan worden verlengd, mits dat schriftelijk en binnen de eerste termijn van 10 weken gebeurt.

c. Als de corporatie bij de eerste en bij de tweede indiening van de klacht niet telkens binnen de termijn van 10 weken of de door de betrokken corporatie ingevolge het bepaalde in het vorige lid verlengde termijn op de klacht beslist en de klager de klacht aan de commissie voorlegt, kan de commissie als voltallige, dan wel eenhoofdige commissie besluiten de klacht zonder nadere (mondelijke) behandeling daarvan als niet betwist te beschouwen en als kennelijk gegrond te beoordelen.

Art. 6: BEVOEGDHEID

1.

De commissie behandelt de klachten, beslist en adviseert over alle aan haar voorgelegde klachten en over al dat wat verband houdt met de klachtenbehandeling met uitzondering van de hieronder vermelde klachten, ten aanzien waarvan de beslissings- en adviseringsbevoegdheid niet aan de commissie gegeven is:

a. de klacht die is ingediend door een anonieme klager;

b. de klacht die is ingediend door een klager die niet voldoet aan het criterium van de klager zoals dat in Artikel 1 van het reglement onder de definitie van klager is gegeven;

c. de klacht die inmiddels is voorgelegd aan de rechter of de huurderscommissie of door de betrokken corporatie in handen is gesteld van een deurwaarder of advocaat;

d. de klacht die discriminerend van aard is;

e. de klacht of de behandeling daarvan door de commissie waarbij de klager geen aantoonbaar belang heeft;

f. de klacht die betrekking heeft op de vaststelling van of (een voorstel tot) verhoging of wijziging van de huurprijs zoals bedoeld in de Huurprijzenwet Woonruimte, in welk geval de commissie de klager mededeelt, dat hij een beroep kan doen op de Huurcommissie dan wel de rechtbank, sector kanton (kantonrechter);

g. de klacht waarvan de beslissing ingevolge of krachtens de wet aan een ander orgaan, college of instelling is overgelaten dan de commissie en/of de betrokken corporatie;

h. de klacht waarover reeds een oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd hetzij door de klager hetzij door de betrokken corporatie. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de commissie zich onbevoegd verklaren en zal de behandeling van de klacht worden gestaakt, in welk geval de commissie de klager zal berichten;

i. de klacht die moet leiden tot vergoeding van schade, tot betaling of terugbetaling van een geldsom ongeacht de titel, of tot verrekening of opschorting van een betalingsverplichting;

j. de klacht met betrekking tot een bestuursbesluit of beleidsbeslissing met een algemene strekking.

2.

Indien de commissie constateert, dat een klacht niet voldoet aan de omschrijving zoals is aangegeven neemt zij de klacht niet in behandeling en deelt zij, zo mogelijk, aan de klager mee op welke wijze de klacht formeel juist kan worden ingediend.

3.

Indien de commissie van oordeel is, dat de klacht door het bedrijf van de betrokken corporatie kan worden opgelost en het bedrijf van die corporatie daartoe nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest, kan zij in het belang van een spoedige afhandeling de klager verzoeken de klacht opnieuw aanhangig te maken bij de betrokken corporatie, in welk geval de klager door de commissie daarover schriftelijk wordt geïnformeerd en in de gelegenheid wordt gesteld binnen een termijn van twee weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling

4.

Bij haar oordeelsvorming baseert de commissie zich op, althans houdt de commissie rekening met het bestaande duidelijk omschreven beleid van de betrokken corporatie. In het geval, dat dat beleid ontbreekt, handelt de commissie met betrekking tot de klacht naar bevind van zaken

5.

Indien de commissie van oordeel is, dat het aanbeveling verdient bestaande beleid bij te stellen en/of beleid te ontwikkelen, stelt zij dat, zo mogelijk, in haar advies aan het bestuur aan de orde

Art. 7: VOORBEREIDING VAN DE ZITTING

1.

De klager krijgt bij indiening van zijn klacht bij de corporatie binnen drie werkdagen bericht van de corporatie, dat de klacht gelijktijdig wordt voorgelegd aan het secretariaat van de commissie.

2.

Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht bevestigt het secretariaat van de commissie de indiening van de klacht aan de klager, terwijl de klager gelijktijdig informatie ontvangt over de te volgen procedure.

3.

Indien de commissie besluit de klager in zijn klacht niet-ontvankelijk te verklaren, wordt de klager daarvan binnen vier weken na ontvangst van de klacht door de commissie in kennis gesteld. Voor zover mogelijk wordt aan de klager medegedeeld –zonder dat de klager jegens de commissie rechten aan die mededeling kan ontleen- aan welk orgaan of welke instantie de klacht wel kan worden voorgelegd.

4.

De commissie informeert de klager uiterlijk twee weken voor de zitting welke personen zij wenst uit te nodigen voor de mondelinge behandeling van de klacht.

5.

Als de klager gemotiveerde bezwaren heeft tegen de aanwezigheid van één of meer door de commissie voor de zitting uit te nodigen personen, stelt de klager de commissie daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte, waarna de commissie vervolgens zo spoedig mogelijk beslist.

6.

De klager ontvangt tenminste zeven dagen van tevoren bericht over de datum, het tijdstip en de plaats van de zitting, waarop de commissie de klacht zal behandelen binnen maximaal zes weken na ontvangst van de klacht door de commissie wordt deze behandeld op de zitting, welke termijn door de commissie mag worden verlengd met een termijn van maximaal twee maanden.

Art. 8: DE ZITTING EN BESLUITVORMING

1.

De zitting vindt plaats op de locatie, welke door de commissie wordt aangewezen.

2.

De zitting is niet openbaar.

3.

De commissie bepaalt, met in acht neming van het reglement, wie ter zitting worden toegelaten.

4.

De klager en de corporatie worden voor de zitting uitgenodigd overeenkomstig het bepaalde in dit reglement en worden gedurende de zitting in de gelegenheid gesteld respectievelijk de klacht en het bestreden besluit toe te lichten; de klager mag zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan door een advocaat of procureur of een door hem daartoe schriftelijk gevolmachtigde.

5.

Wanneer het handelen of nalaten van personeelsleden onderdeel is van de klacht, worden de directeur van de betrokken corporatie en het desbetreffende personeelslid c.q. de desbetreffende personeelsleden uitgenodigd en in de gelegenheid gesteld om zijn c.q. hun visie op het gebeurde te geven.

6.

Indien de commissie nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten haar advies tot een nader te bepalen datum of ook voor onbepaalde tijd op te schorten, in welk geval zij de klager hiervan onverwijld op de hoogte stelt.

7.

De commissie beslist, tenzij de beslissing aan één van haar leden is overgelaten, bij meerderheid van stemmen en ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.

8.

Besluiten kunnen worden genomen, als drie leden aanwezig zijn, tenzij de beslissing aan één van haar leden is overgelaten.

Art. 9: ADVIES

1.

Het uitgebrachte advies betreft een gekwalificeerd advies, waarvan afwijking alleen is toegestaan indien dat voldoende gemotiveerd plaatsvindt.

2.

De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de zitting, waarin de behandeling voltooid is, haar advies uit aan de voorzitter van het bestuur.

3.

Indien de commissie na de zitting nader onderzoek noodzakelijk acht, dan wordt dat binnen twee weken na de zitting kenbaar gemaakt aan de klager en de voorzitter van het bestuur.

4.

De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken, nadat het advies is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van het bestuur over de klacht.

Art. 10: WERKWIJZE

1.

Het lid van de commissie met de juridische achtergrond is de voorzitter van de commissie.

2.

De commissie laat zich bijstaan door een eigen secretariaat.

3.

De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur van de corporaties.

Art. 11: KOSTEN

De leden van de commissie ontvangen een vaste vergoeding per voltooide klacht, waaronder mede begrepen wordt de beslissing betreffende de (kennelijke) niet-ontvankelijkheid van de klager en de (kennelijke) gegrondheid en ongegrondheid van de klacht en andere beslissingen waarmee de behandeling van de klacht door de commissie een einde neemt. Voor het secretariaat wordt een vaste vergoeding toegekend. Jaarlijks zullen de corporaties naar rato van het aantal voltooide klachten een afrekening van de totaal gemaakte kosten ontvangen.

Art. 12: PRIVACY

1.

De klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken indien dat recht in strijd zou zijn met geldende wettelijke bepalingen of rechten van anderen in het bijzonder met die betreffende de persoonlijke levenssfeer (privacy), verder ook te noemen “privacy gevoelige gegevens”, van een ander en voor het verstrekken en inzien van die gegevens geen toestemming is verkregen van de betrokkene

2.

Een lid en een plaatsvervangend lid van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van de privacy gevoelige gegevens betreffende de klager en/of de betrokkenen waarvan hij in het kader van de behandeling van klachten kennis heeft genomen.

3.

De commissie draagt er zorg voor, dat de stukken en/of gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en die betrekking hebben op de persoon of de persoonlijke levenssfeer van de klager vertrouwelijk behandeld worden. In verband daarmee hebben alleen de leden en plaatsvervangende leden van de commissie en de door de commissie met name aangewezen personen toegang tot de privacy gevoelige gegevens in het dossier van de commissie. Informatie over privacy gevoelige gegevens betreffende de klager zal alleen na toestemming van de klager aan derden worden verstrekt.

Art. 13: OVERGANGSRECHT

Klachten die bij de commissie zijn ingediend, voordat dit reglement in werking is getreden, worden behandeld met toepassing van het reglement dat vóór dat moment gold, 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 01 januari 2008.