



Reglement Klachtencommissie Wonen 2018

Versie: juli 2018

Vastgesteld door de bestuurders: 18 januari 2018

Ingangsdatum: 1 augustus 2018

Citeertitel: Reglement Klachtencommissie Wonen 2018

De Klachtencommissie Wonen is een gezamenlijke commissie van de Stichting MeerWonen (Roelofarendsveen en Oegstgeest), Noordwijkse Woningstichting (Noordwijk), Woningstichting Sint Antonius van Padua (Noordwijkerhout), Woningstichting Stek (Lisse, Hillegom en Teylingen) en Woonstichting Vooruitgang (Sassenheim en Voorhout).

Postbus 119, 2210 AC NOORDWIJKERHOUT

klachtencommissiewonen@gmail.com

Reglement Klachtencommissie Wonen

versie juli 2018

- Artikel 1. Begrippen
- Artikel 2. Taak van de commissie
- Artikel 3. Functioneren van de commissie
- Artikel 4. Instelling, benoeming en zittingstermijn van de commissie
- Artikel 5. Inhoud en indienen van een klacht
- Artikel 6. Het niet in behandeling nemen van een klacht
- Artikel 7. Behandeling van een klacht
- Artikel 8. Waarborgen privacy van klager en derden
- Artikel 9. Hoorzitting
- Artikel 10. Advies
- Artikel 11. Werkwijze en verplichtingen commissie en secretaris
- Artikel 12. Faciliteren van de commissie
- Artikel 13. Citeertitel, vaststelling en wijziging reglement

Doel

De klachtencommissie heeft als doel huurders en huurdersorganisaties in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over verhuurders, die klachten zorgvuldig af te handelen en bij te dragen aan verbetering van het functioneren van verhuurders.

Artikel 1. Begrippen (in alfabetische volgorde)

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Advies: schriftelijk oordeel over een klacht dat de commissie uitbrengt aan het bestuur.
- b. Bestuur: het bestuur of de directeur-bestuurder(s) van de corporatie
- c. Commissie: de Klachtencommissie Wonen, zijnde een klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 van het (tot invoering van de Woningwet 2015 geldende) Besluit Beheer Sociale Huursector, daarna artikel 55b, derde lid Woningwet 2015, iuncto artikel 109 Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015.
- d. Huurder: de huurder, onderhuurder of medehuurder die van een verhuurder een woongelegenheden huurt. Tot huurders worden hier ook gerekend degenen die van een verhuurder een aanbieding hebben gekregen om een specifieke woning te huren en personen zoals bedoeld in artikel 7:268 tweede lid van het Burgerlijk Wetboek (erfopvolger).
- e. Huurdersorganisatie: een groep huurders die structureel overleg voert met een verhuurder. Dit kan bijvoorbeeld zijn een complexcommissie of het overlegorgaan zoals bedoeld in het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (de huurdersbelangenvereniging).
- f. Klacht: een brief of mail van de klager waaruit blijkt dat deze zich niet kan vinden in het handelen of het nalaten te handelen van een verhuurder of personen die voor verhuurder werkzaamheden verrichten en waardoor de klager zich rechtstreeks in zijn belang voelt getroffen.
- g. Klager: degene die een klacht heeft ingediend.
- h. Verhuurder: een woningcorporatie aangesloten bij de commissie. Een actuele lijst van verhuurders maakt als bijlage deel uit van dit reglement.

Artikel 2. Taak van de commissie

- 1. De commissie onderzoekt en beoordeelt klachten en brengt daarover een met redenen omkleed advies uit aan de verhuurder.
- 2. De commissie kan naar aanleiding van één of meerdere klachten aan een verhuurder gevraagd en ongevraagd aanbevelingen doen over het te voeren beleid. Dit met als doel bij te dragen aan het optimaliseren van de relatie tussen een verhuurder en huurders.
- 3. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar activiteiten. Dit verslag wordt uitgebracht aan verhuurders en wordt tevens op de website van de commissie gepubliceerd.

Artikel 3. Functioneren van de commissie

- 1. De commissie is onafhankelijk en functioneert zonder last of ruggenspraak.
- 2. De commissie is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en brengt periodiek (tenminste jaarlijks) schriftelijk verslag uit aan de verhuurders. De verhuurders sturen dit verslag aan hun raad van commissarissen en aan hun huurdersbelangenvereniging(en) en leggen verantwoording af over de klachtenafhandeling in hun jaarverslag.

Artikel 4. Instelling, benoeming en zittingstermijn van de commissie

1. Verhuurders dragen gezamenlijk de zorg voor het instellen en in stand houden van de klachtencommissie.
2. De commissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en daarnaast tenminste drie en bij voorkeur vijf leden.
3. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris wordt aan de commissie ter beschikking gesteld door de verhuurders gezamenlijk.
4. De onafhankelijk voorzitter wordt in functie benoemd. De commissie kan uit zijn midden een plaatsvervangend voorzitter benoemen.
5. De verhuurders stellen gezamenlijk een rooster op met de samenstelling van de commissie, zoals bedoeld in lid 6 en met de zittingstermijnen van elk lid. Dit rooster bepaalt het aftreden van de leden zoals bedoeld in lid 10 en behoudens aftreden zoals bedoeld in lid 11.
6. De commissie heeft tenminste één lid dat benoemd is op voordracht van een verhuurder en één lid dat benoemd is op voordracht van een huurdersorganisatie. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
7. Leden dienen te beschikken over voldoende maatschappelijke vaardigheden, (juridische) kennis, inzicht in de volkshuisvesting en de andere competenties die nodig zijn om goed als lid te kunnen functioneren. Tevens dienen leden te beschikken over voldoende tijd om het lidmaatschap te kunnen vervullen. Dit alles ter beoordeling door de commissie.
8. De leden van de commissie worden benoemd door de verhuurders gezamenlijk, met in achtneming van het advies over de benoeming van de commissie.
9. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot een verhuurder staan of hebben gestaan dat zijn/haar onafhankelijkheid in geding kan komen. Dit ter beoordeling door de commissie.
10. De zittingstermijn van een lid bedraagt vier jaar. Deze termijn kan eenmaal met maximaal vier jaar worden verlengd. De zittingstermijn van de voorzitter bedraagt maximaal drie termijnen van vier jaar.
11. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door opzegging of door overlijden van het lid en door verstrijken van de termijn van benoeming. De commissie kan een voorstel tot beëindiging van het lidmaatschap doen aan de verhuurder of huurdersorganisatie op voordracht van wie de benoeming van het betreffende lid heeft plaatsgevonden.
12. De leden van de commissie ontvangen een vaste vergoeding per maand en een bedrag per commissievergadering en hoorzitting waarbij zij aanwezig zijn. De voorzitter ontvangt het dubbele bedrag. De vergoeding kan door het gezamenlijke overleg van verhuurders worden aangepast en bedroeg voor een lid in 2017 € 25,00 per maand en € 75,00 per bijgewoonde vergadering/zitting.

Artikel 5. Inhoud en indienen van een klacht

1. De klacht bevat de naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en indien mogelijk het e-mailadres van de klager.
2. De klacht bevat een duidelijke omschrijving van de feiten en/of de personen waarover wordt geklaagd en welke verhuurder het betreft.
3. De klager dient de klacht in bij de commissie, nadat de klacht is voorgelegd aan het bestuur en het bestuur daarover een standpunt heeft ingenomen waarmee klager het niet eens is.
4. De ambtelijk secretaris kan, op verzoek van de commissie, de klager ondersteunen bij het voldoen aan de in dit artikel genoemde vormvereisten.

Artikel 6. Het niet in behandeling nemen van een klacht

1. De commissie neemt een klacht niet in behandeling als:
 - a. niet wordt voldaan aan de voorwaarden van artikel 5 en de klager geen gebruik heeft gemaakt van de door de commissie geboden mogelijkheid tot herstel van verzuimen;
 - b. klager of verhuurder de zaak waarop de klacht betrekking heeft, heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak of als één van deze instanties al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
 - c. het een klacht betreft over het beleid van verhuurder, de aangezegde huurverhoging, (wijziging van) de huurprijs, een schadevergoeding via een verzekeringsmaatschappij of (wijziging van) de servicekosten;
 - d. de klacht betrekking heeft op de handhaving en uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten;
 - f. dezelfde klacht eerder door de commissie is behandeld;

2. De commissie kan als zij daar gezien de aard van de klacht aanleiding toe ziet, besluiten een klacht wel in behandeling te nemen ook al is een van de in het eerste lid genoemde situaties van toepassing. De corporatie wordt tegelijkertijd hierover door de commissie geïnformeerd.
3. Als de klager, anders dan bepaald is in artikel 5, derde lid, zich rechtstreeks tot de commissie wendt, bepaalt de commissie of zij de klacht direct in behandeling neemt of deze eerst alsnog aan het bestuur voorlegt.
4. Als de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt zij de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte. De commissie stelt ook verhuurder daarvan op de hoogte.

Artikel 7. Behandeling van een klacht

1. De commissie stelt het bestuur in de gelegenheid schriftelijk aan de commissie zijn standpunt over de klacht kenbaar te maken en de relevante dossierstukken hierbij te voegen. Voor deze toezending aan de commissie geldt een termijn van ten hoogste 3 weken, gerekend vanaf ontvangst van de klacht door de commissie. Ook de klager kan, binnen de hiervoor gestelde termijn, aanvullende stukken inzenden aan de commissie.
2. De commissie stelt partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting. Deze zitting vindt alleen plaats wanneer de commissie dit voor de afhandeling van de klacht nodig acht.
3. Partijen ontvangen tenminste 10 werkdagen van tevoren bericht over de datum, het tijdstip en de plaats van de hoorzitting. Bij dit bericht ontvangen zij de stukken die op de zaak betrekking hebben.
4. Klager kan zich op eigen kosten laten bijstaan of zich laten vergezellen door een door hem vertrouwd persoon. Klager meldt dit tenminste een week voor de hoorzitting aan de commissie. Klager is verplicht gehoor te geven aan de oproep bedoeld in artikel 7.2. en 7.3, tenzij er sprake is van overmacht.
5. Verhuurder laat zich vertegenwoordigen door het bestuur dan wel door een persoon met een voor deze procedure toereikend mandaat van het bestuur. Verhuurder is verplicht gehoor te geven aan de oproep bedoeld in artikel 7.2 en 7.3.
6. Personeelsleden van de verhuurder over wie een klacht is ingediend worden in de gelegenheid gesteld aan de commissie hun visie te geven op wat is gebeurd. De verhuurder verplicht zich om aan hen die gelegenheid te bieden.
7. Van de hoorzitting wordt een schriftelijk verslag gemaakt door de ambtelijk secretaris van de commissie.
8. Een lid van de commissie neemt niet deel aan de behandeling van een klacht als zijn onpartijdigheid naar het oordeel van de commissie in het geding is.
9. De commissie kan zich door een deskundige laten adviseren. Als hier kosten aan verbonden zijn, zijn deze voor rekening van verhuurder. De commissie, vertegenwoordigd door tenminste twee leden, kan ter plaatse zelf onderzoek instellen.
10. De commissie kan besluiten meerdere klachten van een of meerdere huurders die een sterk samenhangend patroon vertonen samen te voegen en tegelijk te behandelen.
11. In gevallen van spoed, dit ter beoordeling van de voorzitter van de commissie, kan de commissie afwijkende termijnen en/of een afwijkende wijze van behandeling toepassen.

Artikel 8. Waarborgen privacy van klager en derden

1. Partijen hebben geen recht op afschriften of inzage van stukken, als deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten, tenzij hiervoor schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend.
2. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van een klacht kennis hebben genomen.
3. De commissie zorgt ervoor dat stukken en gegevens die gebruikt worden bij de behandeling van de klacht vertrouwelijk worden behandeld.
4. Uitsluitend de leden van de commissie en door de commissie aangewezen personen hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

Artikel 9. Hoorzitting

1. De hoorzitting en beraadslagingen van de commissie zijn niet openbaar.
2. Bij de hoorzitting zijn minimaal drie leden van de commissie aanwezig, waaronder de voorzitter of plaatsvervangend voorzitter. Als er minder dan drie leden aanwezig zijn, bepaalt de commissie of een nieuwe hoorzitting wordt belegd.

3. De commissie kan een nader onderzoek instellen naar de feiten als zij dat voor haar advisering relevant acht. Partijen zijn naar maatstaven van redelijkheid gehouden hieraan medewerking te verlenen.

Artikel 10. Advies

1. De commissie verzendt binnen twee weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies aan het bestuur en aan klager. Zij kan de termijn met twee weken verlengen. Van een eventuele verlenging ontvangen klager en bestuur bericht.

2. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.

3. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.

4. De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:

- of klager is getroffen in zijn belang door het handelen of nalaten te handelen van verhuurder,
- of verhuurder in deze situatie behoorlijk heeft gehandeld,
- op welke wijze verhuurder de ingekomen klacht kan afhandelen.

5. De verhuurder maakt binnen twee weken na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de commissie. De verhuurder kan slechts wegens zwaarwegende redenen afwijken van het advies. Als de verhuurder afwijkt van het advies, motiveert hij dit schriftelijk aan de commissie en klager.

Artikel 11. Werkwijze en verplichtingen van de commissie en de secretaris

1. De commissie vergadert tenminste eenmaal per jaar en voorts zo vaak als dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.

2. Ieder lid brengt zijn stem uit zonder last of ruggenspraak.

3. De voorzitter ondertekent de adviezen namens de commissie. Als dit niet mogelijk is, vindt ondertekening door één van de andere commissieleden plaats.

4. De ambtelijk secretaris houdt een register bij van de volgende zaken:

- Het aantal ingediende klachten;
- Het aantal in behandeling genomen klachten;
- Het aantal niet in behandeling genomen klachten en de reden daarvan;
- De afhandelingstermijn van de klachten;
- Het onderwerp van de klacht;
- De uitgebrachte adviezen alsmede hun aantal;
- Het aantal beslissingen van de verhuurder die in afwijking van het advies van de commissie, alsmede het aantal beslissingen die in overeenstemming met het advies van de commissie zijn genomen.

Artikel 12. Faciliteiten voor de commissie

De verhuurders stellen gezamenlijk alle faciliteiten ter beschikking die de commissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.

Artikel 13. Citeertitel, vaststelling en wijziging reglement

1. Dit reglement kan worden aangehaald als "Reglement Klachtencommissie Wonen".

2. Het Reglement Klachtencommissie Wonen werd voor de eerste maal vastgesteld door de gezamenlijke besturen van de vijf verhuurders, met als ingangsdatum 1 maart 2006.

3. Dit reglement kan, gehoord de commissie, gewijzigd worden vastgesteld door de verhuurders gezamenlijk. Dit gebeurde voor het laatst in de vergadering van de verhuurders op 18 januari 2018.

4. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de commissie.

Bijlage: deelnemende woningcorporaties per 1 januari 2018

Noordwijkse Woningstichting
Stichting MeerWonen
Woningstichting Sint Antonius van Padua
Woningstichting Stek
Woonstichting Vooruitgang