

Reglement Klachtencommissie Woonbedrijf d.d. 1 januari 2011

Algemeen

In dit reglement wordt de mannelijke persoonsvorm gehanteerd. Daar waar bijvoorbeeld sprake is van een Klager, huurder enz. wordt tevens bedoeld klaagster, huurster enz.

Artikel 1. Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **Directie:** de Directie van Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl.
- b. **Commissie:** de Klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector.
- c. **Huurder:**
 - de (ex-)huurder van een onroerende zaak die door Woonbedrijf wordt verhuurd of beheerd of;
 - de medehuurder¹ of;
 - de verzoeker tot voortzetting van de huurovereenkomst na overlijden van huurder².
- d. **Klacht:** elk schrijven waaruit blijkt dat de Klager ontevreden is over het handelen of nalaten van Woonbedrijf en personen die in opdracht van Woonbedrijf werkzaamheden verrichten.
- e. **Klager:**
 - een huurder of;
 - een bewonerscommissie van Woonbedrijf dan wel andere organisatie van bewoners van Woonbedrijf;
 - een persoon die een dienst of product van Woonbedrijf afneemt of;
 - een woningzoekende die bij Woonbedrijf is ingeschreven of;
 - een persoon die aangegeven heeft bij Woonbedrijf ingeschreven te willen worden.
- f. **Secretaris:** een door de Directie aan de Commissie ter beschikking gestelde medewerker van Woonbedrijf.
- g. **Woonbedrijf:** Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl.

Artikel 2. Doel van de Commissie

Het naar aanleiding van klachten uitbrengen van onafhankelijke adviezen aan de Directie waardoor de Commissie tracht bij te dragen aan de optimalisering van het functioneren van Woonbedrijf.

Artikel 3. Taak van de Commissie

1. De Commissie behandelt de Klacht en brengt hierover advies uit aan de Directie.
2. De Commissie kan aan de Directie een aanbeveling doen over het te voeren beleid naar aanleiding van de behandeling van een Klacht.

Artikel 4. Functioneren van de Commissie

1. De Commissie is onafhankelijk.
2. De Commissie is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en brengt daarover jaarlijks schriftelijk verslag uit aan de Directie.

¹ Bedoeld in artikelen 7:266 en 7:267 van het Burgerlijk Wetboek.

² Bedoeld in artikel 7:268, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 5. Indienen van de Klacht

1. Klachten moeten worden ingediend in de vorm van een ingevuld klachtenformulier³ gericht aan de Commissie of door middel van een expliciet schrijven gericht aan de Commissie waarin op gelijke wijze als bij het klachtenformulier de Klacht wordt omschreven, ter beoordeling aan de Secretaris.
2. De Secretaris stuurt binnen tien werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging aan de Klager, waarin zo mogelijk wordt aangegeven binnen welke termijn de Klacht zal worden behandeld.

Artikel 6. Niet behandelen van de Klacht

1. De Commissie behandelt de Klacht niet als:
 - a. de Klager de interne organisatie van Woonbedrijf niet in staat heeft gesteld om de Klacht op te lossen. Tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden verwacht.
 - b. de Klager of Woonbedrijf de zaak waarop de Klacht betrekking heeft, in handen heeft gesteld of heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, gemeentelijke beroepscommissie woonruimteverhuur, geschillencommissie sancties- en kanserlijst of andere onafhankelijke commissies of instanties voor geschillenbeslechting in de volkshuisvesting.
 - c. de Klacht gaat over een bezwaar tegen de (kale) huurprijs, de servicekosten of fondsen.
 - d. de Klacht gaat over de handhaving en uitvoering van een gemeentelijke verordening, over de uitvoering van het takenpakket of over een vonnis, arrest of anderszins uitspraak van instanties en/of personen zoals genoemd in sub b van dit artikel;
 - e. de Klacht gaat over een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij.
 - f. de Klacht al eerder door de Commissie is behandeld. Tenzij sprake is van een verandering van omstandigheden.
2. De Commissie behandelt de Klacht niet indien de Klacht naar het oordeel van de Commissie naar haar aard door Klager behoort te worden voorgelegd aan een van de in lid 1 b bedoelde instanties.
3. Als de Commissie de Klacht niet behandelt, deelt de Commissie dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de Klager. De Commissie verwijst de Klager naar de mogelijke instantie waar Klager terecht kan met Klacht.

Artikel 7. Behandelingsprocedure van de Klacht

1. De Commissie vraagt Woonbedrijf schriftelijk op de Klacht te reageren binnen een door de Commissie te bepalen termijn. Direct na ontvangst wordt een kopie aan Klager verzonden.
2. De Commissie nodigt de Klager en/of Woonbedrijf uit om bij een hoorzitting aanwezig te zijn, teneinde respectievelijk de Klacht en de reactie hierop toe te lichten. In zeer uitzonderlijke gevallen kan de Commissie besluiten Klager en Woonbedrijf apart te horen. Artikel 9 is overeenkomstig van toepassing.
3. Klager en Woonbedrijf ontvangen tijdig een bericht over de plaats, datum en tijdstip van de hoorzitting.
4. Klager en Woonbedrijf kunnen zich tijdens de hoorzitting door een ander laten bijstaan. Eventueel daarbij gemaakte kosten komen in dat geval voor eigen rekening. Klager of Woonbedrijf nodigen voornoemde persoon c.q. personen zelf uit.
5. Als Klager of Woonbedrijf zich wil laten bijstaan, melden zij dit uiterlijk twee werkdagen voordat de hoorzitting aanvangt aan de Secretaris.
6. De Commissie kan een derde horen of een deskundige inschakelen.
7. De Commissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen.
8. De Commissie staakt de behandeling, als de Klager of Woonbedrijf zich tijdens de Klachtprocedure bij de Commissie een procedure start bij een rechter of een andere geschilleninstantie in de zin van artikel 6 lid 1 sub b. In dit geval dient Klager respectievelijk

³ Bedoeld wordt het formulier zoals in Woonwijzer of op Website van Woonbedrijf.

Woonbedrijf, de Commissie hiervan op de hoogte te stellen. De Commissie brengt dan geen advies uit. Indien de Commissie dan al een advies heeft uitgebracht, wordt dit advies, alsmede een eventueel besluit van het bestuur naar aanleiding van het advies onverbindend verklaard c.q. vernietigd.

Artikel 8. Vertrouwelijke gegevens

Ieder Commissielid en de Secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke stukken en/of gegevens van derden.

Artikel 9. Hoorzitting

1. De hoorzitting is niet openbaar.
2. De Commissie kan besluiten om Klachten van meerdere Klagers tegelijk te behandelen.
3. Een lid van de Commissie neemt niet deel aan de behandeling van een Klacht, als zijn onpartijdigheid naar het oordeel van de meerderheid van de Commissieleden in het geding is.
4. Klager en Woonbedrijf kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de Commissie aan de behandeling van de Klacht. Het bezwaar moet zijn gemotiveerd. De Commissie beslist op het bezwaar.

Artikel 10. Beraadslaging

De beraadslagingen van de Commissie zijn besloten.

Artikel 11. Advies

1. De Commissie kan slechts een advies opstellen als er minimaal twee leden aanwezig zijn, waarbij tenminste één van de leden conform de voordracht op basis van artikel 13.3c of 13.3.d.
2. De Commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan of de Klacht gegrond is en doet een voorstel omtrent verdere afhandeling.
3. De Commissie streeft ernaar binnen drie weken na behandeling ter hoorzitting haar advies schriftelijk aan de Directie mede te delen.

Artikel 12. Besluit bestuur

1. De Directie streeft ernaar binnen een week na ontvangst van het advies van de Commissie schriftelijk haar besluit aan Klager en Commissie mede te delen. De Directie geeft daarbij aan binnen welke termijn zij dit besluit ten uitvoer zal leggen.
2. Als de Directie afwijkt van het advies, motiveert zij dit schriftelijk aan de Commissie en de Klager.
3. Bij het besluit van de Directie wordt het advies van de Commissie altijd toegevoegd.

Artikel 13. Instelling, samenstelling, benoeming en beëindiging Commissie

Instelling

1. De Directie stelt de Commissie in. De Commissie bestaat uit vier leden. De leden nemen op persoonlijke titel zitting in de Commissie.
2. De leden kunnen niet zijn:
 - lid van de Raad van Commissarissen van Woonbedrijf;
 - lid van de Directie;
 - werknemer van Woonbedrijf;
 - bestuurslid van de huurderorganisatie van Woonbedrijf op instellingsniveau.

Samenstelling

3. De samenstelling van de Commissie is als volgt:
 - a. één lid op voordracht van de Directie.
 - b. één lid op voordracht van de huurderorganisatie van Woonbedrijf op instellingsniveau.
 - c. één lid – tevens voorzitter - op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit één vertegenwoordiger van Woonbedrijf en één vertegenwoordiger van de huurderorganisatie van Woonbedrijf op instellingsniveau. Dit lid op voordracht heeft bij voorkeur juridische en/of volkshuisvestelijke kennis.
 - d. één lid eveneens op voordracht van bovengenoemde werkgroep. Dit lid kan ieder lid bij afwezigheid vervangen.

Benoeming

4.
 - a. De leden van de Commissie worden benoemd door de Directie voor een periode van drie jaar, behoudens in de situatie als in lid 7.
 - b. Na het verstrijken van een benoemingstermijn van een lid, wordt een nieuw lid benoemd volgens de bepalingen van dit artikel. Herbenoeming is tweemaal mogelijk voor een periode van 3 jaar.

Beëindiging

5. Het lidmaatschap eindigt door:
 - a. het verstrijken van de benoemingstermijn.
 - b. schriftelijke opzegging door het Commissielid.
 - c. overlijden van het Commissielid.
 - d. een met redenen omkleed ontslag door de Directie.
6. Binnen drie maanden na beëindiging in de zin van artikel 13.5. zal het Commissielid worden opgevolgd met instandhouding van de samenstelling als in lid 3 en verder volgens de bepalingen van dit artikel.
7. Indien het lidmaatschap van een benoemd lid eindigt voor afloop van zijn benoemingstermijn, benoemt de Directie een nieuw lid voor een termijn dusdanig dat de einddatum van die benoeming gelijk is aan de resterende benoemingstermijn van het lid waarvan de benoeming voortijdig is geëindigd.

Artikel 14. Werkwijze en verplichtingen van de Commissie en de Secretaris

1. De Commissie vergadert zo vaak als zij dit nodig acht.
2. De Commissie beslist bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen, dan geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
3. De voorzitter ondertekent in beginsel de uitgaande post. Hij kan deze tekenbevoegdheid delegeren aan andere Commissieleden of de Secretaris.
4. De Secretaris is geen lid van de Commissie en heeft geen stemrecht.
5. De Secretaris heeft een actieve rol richting Klager bij het completeren van de Klacht.
6. De Secretaris houdt namens de Commissie een overzicht bij. In dit overzicht vermeldt de Secretaris:
 - a. het aantal ontvangen Klachten, het aantal in behandeling genomen Klachten en het aantal niet-ontvankelijk verklaarde Klachten.
 - b. het onderwerp van de Klachten.
 - c. de uitgebrachte adviezen alsmede hun aantal.
 - d. in hoeverre de Directie besluiten in afwijking van het advies van de Commissie heeft genomen.
 - e. de behandelingstermijnen van de Commissie en de afhandelingstermijnen van de Directie.

Artikel 15. Faciliteiten ten behoeve van de Commissie

1. De Directie stelt de faciliteiten ter beschikking die de Commissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. De Directie stelt de vergoedingen vast voor de leden van de Commissie.

Artikel 16. Wijziging en vaststelling van het reglement

De Directie stelt, na ontvangst van het gekwalificeerd advies van de huurderorganisatie van Woonbedrijf op instellingsniveau, dit reglement en wijziging van dit reglement, vast.

Artikel 17 . Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2011