

# ***Reglement Klachtencommissie Beter Wonen***

*Maart 2008*

## **Artikel 1. Begrippen**

**In dit reglement wordt verstaan onder:**

### **Corporatie**

De Almelose Woningstichting Beter Wonen, werkzaam als toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de Woningwet.

### **Directeur**

De directeur/bestuurder van de corporatie.

### **Commissie**

De Klachtencommissie, zijnde de klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH).

### **Klager**

De huurder, de medehuurder en de ex-(mede)huurder van de Almelose Woningstichting Beter Wonen. Tevens wordt onder klager verstaan de woningzoekende die als zodanig bij de Almelose Woningstichting Beter Wonen ingeschreven staat.

### **Klacht**

Een van een klager afkomstig klachtenformulier, gericht aan de Commissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de corporatie of van door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst (als bedoeld in artikel 7: 610 van het Burgerlijk Wetboek) voor de corporatie werkzaam, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen. De door de klager voorgelegde klacht dient de interne klachtenprocedure te hebben doorlopen.

### **Klachtenformulier**

Het formulier dat aan de klager wordt toegezonden door het secretariaat van de Commissie en waarop de klager de handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de corporatie, waarmee hij zich niet kan verenigen, aangeeft.

## **Artikel 2. Doel**

De Commissie heeft tot doel:

- huurders en woningzoekenden in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarin zij zich benadeeld voelen;
- bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van huurders en woningzoekenden en daarmee aan de verbetering van de relatie, die de corporatie met haar huurders en woningzoekenden heeft;
- tegemoet te komen aan de behoefte van huurders om op het niveau waar (de uiteindelijke) beslissingen worden genomen, die hen direct treffen, gehoord te kunnen worden en invloed uit te oefenen;
- bij te dragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van de corporatie.

## **Artikel 3. Taak van de Commissie**

### **Lid 1**

De Commissie doet bij wijze van bindend advies uitspraak over voorgelegde klachten, die middels het klachtenformulier rechtstreeks aan haar zijn voorgelegd.

### **Lid 2**

De directeur doet schriftelijk mededeling aan de klager en de Klachtencommissie over zijn standpunt en de eventueel te nemen maatregelen naar aanleiding van het advies van de Klachtencommissie.

### **Lid 3**

Een op grond van lid 1, bij wege van bindend advies gedane uitspraak, kan uiterlijk binnen twee maanden na verzending van de uitspraak worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter.

### **Lid 4**

Klachten die rechtstreeks bij de directeur worden ingediend, kunnen door de directeur ter behandeling aan de Commissie worden voorgelegd.

## **Artikel 4. Samenstelling en benoeming**

### **Lid 1**

De Commissie bestaat uit drie leden en hun gezamenlijk plaatsvervangend lid. Werknemers, leden van de Raad van Commissarissen van Beter Wonen of leden van de Stichting Huurdersbelangen Beter Wonen c.q. plaatsvervangende leden van deze organen, kunnen niet tot lid c.q. plaatsvervangend lid van de Commissie worden benoemd.

### **Lid 2**

De leden en het plaatsvervangend lid worden voor een periode van vier jaar benoemd.

**Lid 3**

De leden en het plaatsvervangend lid worden benoemd en ontslagen door de directeur. Zowel de corporatie als de Stichting Huurdersbelangen Beter Wonen dragen een lid ter benoeming voor. Daarnaast wordt één onafhankelijk lid benoemd op voordracht van de twee eerder benoemde leden.

De drie leden doen een voordracht voor de benoeming van het plaatsvervangend lid.

**Lid 4**

Het lidmaatschap van de Commissie eindigt door:

- het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 2;
- het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij de directeur;
- overlijden;
- roeyement op basis van disfunctioneren. Hiertoe dient de Commissie een schriftelijk verzoek aan de directeur voor te leggen.

**Lid 5**

Een door het verstrijken van de in lid 2 genoemde termijn aftredend lid van de Commissie is opnieuw benoembaar voor een nieuwe periode van vier jaar.

**Lid 6**

Een tussentijds opengevallen plaats kan door het plaatsvervangende lid worden vervuld tot het tijdstip waarop het nieuwe commissielid wordt benoemd.

**Lid 7**

Indien een aftredend lid wordt herbenoemd houdt dit niet automatisch in dat hij/zij tevens wordt herbenoemd in de functie welke hij/zij voor zijn/haar aftreden bekleedde.

**Lid 8**

Het plaatsvervangend lid van de Commissie zal kennis nemen van alle stukken en/of gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht.

**Artikel 5. Voorleggen klacht****Lid 1**

Indien een huurder of een woningzoekende een klacht heeft over de uitvoering van het door de corporatie gevoerde beleid, waarbij hij/zij belang heeft, kan hij/zij deze klacht voorleggen aan de Commissie.

**Lid 2**

Alleen klachten van het lopende of voorgaande jaar worden door de Commissie in behandeling genomen.

**Lid 3**

De klacht dient schriftelijk, door middel van het Klachtenformulier, aan de Commissie te worden voorgelegd door adressering aan: de Klachtencommissie van de Almelose Woningstichting Beter Wonen, Postbus 327, 7600 AH Almelo.

## **Artikel 6. Bevoegdheid**

### **Lid 1**

De Commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager hetzij de corporatie.

Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De Commissie bericht klager in deze gevallen schriftelijk.

### **Lid 2**

Voor zover klachten betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs, zoals bedoeld in de huurwet, deelt de Commissie schriftelijk aan klager mee dat deze klacht niet in behandeling zal worden genomen, maar dat betrokkene een beroep kan doen op de huurcommissie dan wel de kantonrechter.

### **Lid 3**

Indien de Commissie constateert dat een klacht niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1, zal zij de klacht op deze grond niet in behandeling nemen. Zij zal schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager meedelen dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen. Zij doet dit binnen twee weken na ontvangst van de klacht.

Aan de klager zal tevens worden meegedeeld welke afdeling en functionaris de klacht in behandeling zal nemen.

Klager wordt in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling.

### **Lid 4**

De Commissie weigert de klacht in behandeling te nemen indien deze discriminerend van aard is. Klager wordt daarover door de Commissie schriftelijk geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling. De Commissie informeert de klager hierover binnen twee weken na ontvangst van de klacht.

### **Lid 5**

De Commissie kan de directeur van de corporatie verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht en daarover rapport aan haar uit te brengen. De Commissie kan daarbij specificeren over welke vragen zij nadere informatie wenst. De klager ontvangt een afschrift van het verzoek.

### **Lid 6**

De Commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.

### **Lid 7**

De Commissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen. Ook kan zij enkele van haar leden tot rapporteurs benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen.

## **Artikel 7. Voorbereiding van de vergadering**

### **Lid 1**

Klager krijgt onverwijld van of namens de Commissie schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht. In deze brief wordt aangegeven dat de behandeling van het geschil binnen vier weken na ontvangst van de klacht plaatsvindt.

Tevens wordt aangegeven dat de directeur binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak van de Klachtencommissie, de klager en de Klachtencommissie schriftelijk op de hoogte stelt van zijn standpunt. Dan deelt Beter Wonen tevens aan de klager en de Klachtencommissie mee welke medewerker van Beter Wonen actie zal ondernemen op basis van de uitspraak en binnen welke termijn dat zal gebeuren. Een exemplaar van het reglement van de Commissie wordt bij de ontvangstbevestiging meegezonden.

### **Lid 2**

De Commissie nodigt de klager uit ter vergadering aanwezig te zijn om de klacht nader toe te lichten en/of nader door de Commissie te worden gehoord. Zij doet dat minstens vijf dagen voor de datum van de vergadering.

### **Lid 3**

De vergadering is niet openbaar. De Commissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De Commissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.

### **Lid 4**

Personeelsleden van de corporatie wier handelen of nalaten daarvan onderwerp is van de klacht, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde te geven. In het algemeen past de Commissie het principe van hoor en wederhoor toe.

### **Lid 5**

De Commissie kan na overleg met de betrokken huurders en personeelsleden van Beter Wonen, besluiten om klachten van meerdere huurders, die een sterk onderling samenhangend verband tonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.

## **Artikel 8. De vergadering**

### **Lid 1**

De klager wordt gedurende de vergadering in staat gesteld de klacht toe te lichten. De klager mag zich door een derde laten bijstaan en/of vertegenwoordigen, onder vermelding van naam en functie c.q. hoedanigheid van deze derde, indien dit tenminste 24 uur voor aanvang van de vergadering aan de Commissie is gemeld.

### **Lid 2**

Wanneer de Commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

## **Artikel 9. Privacy en geheimhouding**

### **Lid 1**

Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van privé-gevoelige of bedrijfsvertrouwelijke stukken wanneer hiervoor geen toestemming van de betrokkenen is verleend. Klager wordt hiervan door of namens de Commissie op de hoogte gesteld. Indien de toestemming wel is verleend, dan is de klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.

### **Lid 2**

Elk lid van de Commissie is verplicht tot geheimhouding van privacy en bedrijfsgevoelige gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van klachten kennis heeft genomen.

### **Lid 3**

De Commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens welke in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager, vertrouwelijk behandeld worden.

## **Artikel 10. De werkwijze van de Commissie**

### **Lid 1**

De Commissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris. De secretaris dient tevens de procesgang te bewaken.

### **Lid 2**

De Commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de directeur. Een afschrift van het verslag wordt ter kennisgeving toegezonden aan de Stichting Huurdersbelangen Beter Wonen.

## **Artikel 11. Stemmen**

### **Lid 1**

De Commissie beslist bij meerderheid van stemmen.

### **Lid 2**

Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.

### **Lid 3**

Besluiten kunnen alleen worden genomen als er minimaal drie leden van de Commissie aanwezig zijn.

## **Artikel 12. Advies**

### **Lid 1**

De Commissie beslist buiten aanwezigheid van partijen en eventuele derden c.q. deskundigen en brengt uiterlijk binnen twee weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar uitspraak schriftelijk uit aan de directeur en de klager. De directeur deelt de klager en de Klachtencommissie binnen vier weken na de behandeling van de klacht zijn standpunt (op basis van het advies van de Commissie) mee.

### **Lid 2**

De Commissie baseert haar advies op basis van ingebrachte stukken en tijdens de vergadering naar voren gebrachte informatie.

### **Lid 3**

De Commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:

- of de klager belang heeft bij de klacht;
- of in de situatie waarop de klacht betrekking heeft aan het door de toegelaten instelling gevoerde beleid al dan niet op juiste wijze gestalte is gegeven;
- of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt;
- of, na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het desbetreffende handelen of nalaten al dan niet moet worden herzien. Indien dit het geval is, geeft zij hierover tevens inhoudelijke richtlijnen.

## **Artikel 13. Secretariaat**

Het secretariaat van de Commissie wordt gevoerd door de secretaris van de Commissie. De secretaris wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, die door de directeur van de corporatie wordt aangewezen.

## **Artikel 14. Wijziging en vaststelling reglement**

### **Lid 1**

Dit reglement kan worden gewijzigd door de directeur nadat de Stichting Huurdersbelangen Beter Wonen en de Commissie in de gelegenheid is gesteld zich hierover uit te spreken.

### **Lid 2**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directeur, gehoord hebbende de Commissie.

### **Artikel 15. Voorlichting**

De voorlichting over de interne klachtenprocedure en het reglement van de Commissie zal via de gangbare kanalen zoals Bewonersblad, Bewaarmap Huurinformatie en de website van Beter Wonen geschieden.

Aldus definitief vastgesteld door de directeur, nadat de Stichting Huurdersbelangen Beter Wonen in de gelegenheid is gesteld haar mening hierover kenbaar te maken, d.d. 25 maart 2008.

# ***Klachtenformulier Klachtencommissie***

## **Formulier zenden aan:**

De Klachtencommissie van  
de Almelose Woningstichting Beter Wonen  
Postbus 327  
7600 AH ALMELO

## **Wilt u zo vriendelijk zijn de volgende vragen te beantwoorden:**

1. Bent u

huurder of medehuurder?

woningzoekende

anders namelijk .....

(aankruisen wat van toepassing is)

2. Hoe luidt uw

naam: .....

adres: .....

postcode: .....

telefoonnummer: .....

3. Waarop heeft uw klacht betrekking?

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

4. Op welke datum is de klacht ontstaan?

.....

1. Heeft u over de klacht al overleg gehad of gecorrespondeerd met één van de medewerkers/afdelingen van Beter Wonen?

Nee (zie reglement)

Ja, namelijk met .....

medewerker

afdeling

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

- Nee
- Ja. Op welke wijze en met welk resultaat?

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

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

- Nee
- Ja, namelijk ..... stukken.

(Gelieve een kopie van deze stukken met dit formulier mee te sturen.)

7. Wenst u de klacht bij de Commissie mondeling toe te lichten?

- Nee
- Ja

8. Laat u zich bij de mondelinge toelichting door iemand bijstaan of vertegenwoordigen?

- Nee
- Ja, namelijk door:

naam: .....  
adres: .....  
postcode en woonplaats: .....  
telefoonnummer: .....

Ik laat mij door deze persoon:

- vertegenwoordigen
- bijstaan

Ruimte voor eventuele opmerkingen:

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

Plaats: ..... Datum: .....

Handtekening:.....