

Reglement Klachtencommissie

Versie: 2, 19 mei 2017

Artikel 1. Begrippen

1.1.

Corporatie: Woningstichting Vincio Wonen, toegelaten instelling, gevestigd te Hoensbroek. De corporatie wordt vertegenwoordigd door de Directeur-Bestuurder of een door hem gemachtigde medewerker.

1.2.

Bestuur: De Directeur-Bestuurder van Woningstichting Vincio Wonen.

1.3.

Centraal huurdersorgaan: Het door de corporatie als overlegpartner erkende huurdersorgaan: 'Stichting Overleg Huurders-Verhuurder Woningstichting Vincio Wonen'.

1.4.

Commissie: De klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector.

1.5.

Voorzitter: Voorzitter van de klachtencommissie.

1.6.

Klager: De indiener die, als (mede)huurder, voormalig huurder of woningzoekende een klacht indient ingevolge dit reglement. Met een huurder wordt gelijkgesteld degene die een contractuele relatie heeft met de corporatie betreffende het gebruik van woonruimte of bedrijfsruimte. Ook een bewonerscollectief, niet zijnde het centraal huurdersorgaan, kan zich tot de klachtencommissie wenden.

1.7.

Klacht: Een door de klager getekende brief gericht aan de klachtencommissie van Woningstichting Vincio Wonen p/a Postbus 40 6430 AA Hoensbroek, die betrekking heeft op het handelen of nalaten van de corporatie, één van haar medewerkers of een door de corporatie ingeschakelde derde. De brief dient voorzien te zijn van een kopie van de brief van de Directeur-Bestuurder waaruit blijkt dat de klager en de corporatie niet gezamenlijk tot een oplossing van de klacht kunnen komen.

1.8.

Bewonersorganisatie: een aantal bewoners van (een complex) woningen van de betreffende corporatie, met wie de corporatie regelmatig overlegt en die een belangrijk deel van de bewoners van (een complex) woningen vertegenwoordigt; al dan niet

volledige, rechtsbevoegde belangengroepering van huurders van een complex of woningen van de corporatie.

Artikel 2. Doel van de commissie

2.1.

huurders en hun bewonersorganisaties in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over de uitvoering van het beleid van de organisatie in hun woning of complex hun belang betreffende;

2.2.

bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van huurders en hun bewonersorganisatie en daarmee aan de verbetering van de relatie, die de corporatie met haar huurders heeft;

2.3.

tegenwoordig te komen aan de behoefte van huurders om op het niveau waar (de uiteindelijke) beslissingen kunnen worden genomen, die hen direct treffen, gehoord te kunnen worden en invloed uit te oefenen;

2.4.

bij te dragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van de corporaties.

Artikel 3. Samenstelling en benoeming van de commissie

3.1.

De commissie wordt benoemd door het bestuur en bestaat uit drie leden. De commissie kan het bestuur verzoeken om plaatsvervangende leden te benoemen. Het bestuur stelt een medewerker beschikbaar voor het verrichten van secretariële en ondersteunende werkzaamheden. Deze medewerker heeft geen stemrecht in de commissie.

3.2.

De leden van de commissie worden benoemd voor een periode van vier jaar; deze zittingsperiode kan telkenmale op voordracht van het bestuur verlengd worden met vier jaar. De maximale zittingsduur bedraagt 12 jaar. De klachtencommissie stelt zelf een rooster van aftreden op.

3.3.

Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:

- a. door het verstrijken van de termijn waarvoor hij/zij is benoemd;
- b. schriftelijke opzegging van het lid bij het bestuur met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden;
- c. een tussentijdse opzegging door het bestuur, waarin wordt aangegeven en gemotiveerd dat het betrokken lid om zwaarwegende redenen zijn functie als commissielid niet meer naar behoren kan vervullen;
- d. overlijden van het lid.

3.4.

Gegeven het onafhankelijke karakter van de commissie dienen leden van de commissie in een bij dit karakter passend profiel te passen.

Lidmaatschap van de klachtencommissie is dan ook uitgesloten voor:

- a. een lid van de Raad van Commissarissen, een bestuurder of een medewerker van de corporatie;
- b. een bestuurslid of een lid van een toezichthoudend orgaan van een bewonersorganisatie;
- c. een lid van het centraal huurdersorgaan.

Artikel 4. Ontvankelijkheid van klachten

4.1.

De commissie beoordeelt, op basis van onderstaande criteria, of de klacht in behandeling wordt genomen of moet worden terugverwezen naar de klager dan wel de corporatie.

Niet ontvankelijk zijn klachten die:

- a. niet in de Nederlandse taal geschreven zijn;
- b. niet voldoen aan het gestelde in artikel 1.7 van dit reglement;
- c. betrekking hebben op onderwerpen die niet eerder schriftelijk aan de corporatie zijn gemeld en/of korter dan twee weken bij de corporatie in behandeling zijn;
- d. betrekking hebben op het door het bestuur vastgestelde beleid van de corporatie zoals dat met de huurder is gecommuniceerd;
- e. betrekking hebben op de huurprijs, de bijkomende kosten (zoals de stook- en servicekosten) dan wel een onredelijk beding als bedoeld in de Huurprijzenwet Woonruimte in welk geval deze klacht aan de huurcommissie kan worden voorgelegd;
- f. betrekking hebben op een zaak waarover reeds het oordeel van een andere (wettelijk erkende) instantie is gevraagd (door de klager of door de corporatie);
- g. discriminerend van aard zijn of waarbij de klager geen belang heeft bij de klacht.

4.2.

Ter bevordering van een effectieve behandeling van klachten bepaalt de voorzitter, na consultatie (schriftelijk of telefonisch) en instemming van de commissieleden, de ontvankelijkheid van de klacht.

4.3.

Aan klager wordt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd. Daarbij wordt tevens het reglement van de klachtencommissie toegestuurd.

4.4.

De klager en de corporatie worden binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht of de klacht door de commissie in behandeling wordt genomen.

4.5.

Als de klager niet ontvankelijk wordt verklaard in zijn klacht, wordt deze beslissing aan partijen schriftelijk gemotiveerd.

Als een klacht wel in behandeling wordt genomen en de commissie besluit partijen te horen, wordt aan klager en corporatie schriftelijk gemeld op welke datum de hoorzitting plaatsvindt.

Artikel 5. De behandeling van klachten

5.1.

De commissie komt in vergadering bijeen om de klachten te bespreken. Zij kan, alvorens zij tot een uitspraak komt, de klager of de corporatie horen of een nader onderzoek instellen. De corporatie wordt vertegenwoordigd door de Directeur-Bestuurder of een door hem gemachtigde medewerker.

5.2.

De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.

5.3.

Bij de beslissing over de inhoud van de uitspraak aan de corporatie wordt gestreefd naar unanimititeit. Bij het ontbreken daarvan wordt beslist bij meerderheid van stemmen. Stemmen geschiedt zonder last of ruggespraak.

5.4.

De commissie verzendt binnen drie maanden na ontvangst van de klacht haar uitspraak aan de corporatie en een afschrift van de uitspraak naar de klager. De commissie kan, na overleg met de klager en de corporatie, van deze beslistermijn afwijken.

5.5.

De corporatie beslist over de uitspraak. Binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak van de commissie, bericht het bestuur zowel de commissie als de klager over zijn beslissing. Bij het niet of niet geheel overnemen van de uitspraak wordt deze beslissing gemotiveerd.

Artikel 6. Verslaglegging

6.1.

De klachtencommissie brengt jaarlijks, uiterlijk in januari, verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur en het centraal huurdersorgaan. De klachtencommissie verantwoordt in haar jaarverslag:

- a. het aantal ingediende klachten;
- b. het aantal in behandeling genomen klachten;
- c. het aantal niet in behandeling genomen klachten en de reden daarvan;
- d. het aantal uitgebrachte uitspraken met daarbij aangegeven of de klager geheel, gedeeltelijk of niet in het gelijk is gesteld;
- e. het aantal beslissingen van de corporatie dat afwijkend is van de uitspraak van de commissie.

Artikel 7. Vergoedingen

7.1.

De kosten van de klachtencommissie worden gedragen door de stichting.

7.2.

Het bestuur biedt de leden van de commissie een vergoeding van gemaakte onkosten.

7.3.

Het bestuur biedt de leden van de commissie een vergoeding voor hun werkzaamheden die in lijn ligt met de vergoedingen voor leden (niet zijnde raadsleden) van gemeentelijke commissies zoals beschreven in tabel IV van de meest actuele circulaire 'Ambtstoelage burgemeesters, (onkosten)vergoedingen wethouders, raadsleden en commissieleden'.

Artikel 8. Waarborgen voor privacy van de klager

8.1.

Elk lid van de commissie en de secretaris is gehouden tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens.

8.2.

De leden van de commissie en de secretaris dragen zorg voor een vertrouwelijke behandeling van de persoonlijke gegevens van de klager. Gegevens van de klager kunnen alleen met toestemming van de klager beschikbaar worden gesteld aan derden.

Artikel 9. Evaluatie en wijziging van het reglement.

9.1.

De werking van het klachtenreglement en de klachtencommissie wordt elke twee jaar besproken in het reguliere overleg tussen het bestuur en het centraal huurdersorgaan. Het reglement kan worden gewijzigd door het bestuur nadat instemming is verkregen van het centraal huurdersorgaan en na de klachtencommissie gehoord te hebben.

Artikel 10. Slotbepaling

10.1.

In gevallen en situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.

10.2.

Instemming verkregen van het centraal huurdersorgaan op 20 september 2007.

10.3.

Vastgesteld door het bestuur op 2 oktober 2007.