



REGLEMENT

Klachtencommissie Wonen

Noordwijkse Woningstichting

Woningstichting Sint Antonius van Padua

Woningstichting Stek

Woonstichting Vooruitgang

Woningstichting Warmunda

Gewijzigd per 1 januari 2011

Artikel 1: Begrippen

Verhuurder:

De volgende toegelaten instellingen in de zin van artikel 70 van de Woningwet:

- Noordwijkse Woningstichting, Van Panhuysstraat 16, 2203 JR Noordwijk;
- Woningstichting Stek, Hobahostraat 90, 2161 HE LISSE;
- Woningstichting Sint Antonius van Padua, Forum 5, 2211 LV Noordwijkerhout;
- Woonstichting Vooruitgang, Hoofdstraat 10, 2171 AT Sassenheim.
- Woningstichting Warmunda, Dorpsstraat 37, 2361 AP Warmond;

Huurder:

Een huurder van een woning of woonruimte van de verhuurder. Voor de toepassing van dit reglement wordt onder huurder eveneens verstaan de medehuurder, de aspirant (mede)-huurder (niet zijnde woningzoekende) en de ex(mede)-huurder. Hierna te noemen huurder.

Bestuur:

Directeur/bestuurder of het bestuur van de verhuurder vertegenwoordigd door haar directeur.

Klachtencommissie:

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

Klacht(en):

- een van een huurder afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de klachtencommissie, waaruit blijkt dat de huurder zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de verhuurder of van door de verhuurder bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, bedrijven of instellingen, waardoor huurder geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen en/of
- een van huurder afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de klachtencommissie, waaruit blijkt dat de huurder aan de klachtencommissie verzoekt om een uitspraak te doen over één of meerdere van de leveringsvoorwaarden van het Kwaliteit Woning Huursector (KWH)-huurlabel, ingeval de verhuurder aangesloten is bij het KWH.

Huurdervertegenwoordiging:

Een groep huurders van (een complex) woningen van de verhuurder, waarmee de verhuurder regelmatig overlegt en die een belangrijk deel van de bewoners van (een complex) woningen vertegenwoordigt.

Huurdersorganisatie:

Al dan niet volledig rechtsbevoegde belangengroepering van huurders van woningen van de verhuurder.

Artikel 2: Doel van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft tot doel:

- huurders en huurdersorganisaties die hen vertegenwoordigen in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben;
- bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van huurders en hun bewonersorganisaties en daarmee aan de verbetering van de relatie, die de verhuurder met haar huurders heeft;
- tegemoet te komen aan de behoefte van huurders om gehoord te worden;
- bij te dragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van de verhuurder.

Artikel 3: Taken van de klachtencommissie

De taken van de klachtencommissie zijn:

- advies uitbrengen aan het bestuur met betrekking tot de afhandeling van aan haar voorgelegde klachten;
- naar aanleiding van de door haar behandelde klachten gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over het te voeren beleid.

Artikel 4: Bevoegdheid van de klachtencommissie

lid 1

De klachtencommissie neemt uitsluitend klachten in behandeling indien gebleken is dat voldaan is aan de volgende voorwaarden:

- de situatie waarover geklaagd wordt blijkt niet ouder te zijn dan 12 maanden.
- de huurder heeft de klacht(en) vervolgens schriftelijk gemeld aan de directie van de verhuurder;
- de verhuurder heeft vervolgens, naar het oordeel van de klachtencommissie, voldoende gelegenheid gehad om te reageren op de klacht(en);
- de directie van de verhuurder heeft vervolgens gereageerd op de klacht(en).
- de brief van de huurder geschreven is in de Nederlandse taal *)

lid 2

Voor zover klachten betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs en een klacht omtrent servicekosten, deelt de klachtencommissie schriftelijk aan huurder mee dat deze klacht(en) niet in behandeling zal (zullen) worden genomen, maar dat de betrokkene een beroep kan doen op de Huurcommissie dan wel de kantonrechter.

lid 3

De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd door hetzij de huurder, hetzij de verhuurder. Wanneer een dergelijke klacht(en) reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De klachtencommissie bericht huurder in deze gevallen schriftelijk.

*) hulp bij het opstellen van een brief in de Nederlandse taal, kan bij derden (vluchtelingenorganisatie, bewonerscommissie etc.) worden verkregen.

lid 4

Indien de klachtencommissie van mening is dat de klacht(en) door de werkorganisatie kan (kunnen) worden opgelost en deze daartoe naar haar oordeel nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is gesteld, kan zij afzien van de behandeling van de klacht(en) en deze via de directie teruggeven aan de werkorganisatie van de verhuurder. De klacht(en) dient (dienen) alsdan binnen een maand door de werkorganisatie te worden afgedaan. De verhuurder informeert de klachtencommissie over de wijze waarop dit is geschied. Over de actie van de verhuurder wordt huurder door de klachtencommissie schriftelijk geïnformeerd.

lid 5

De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling waarover al een uitspraak is gedaan.

lid 6

Indien de klachtencommissie constateert dat een klacht(en) niet voldoet (voldoen) aan de omschrijving daarvan in artikel 1, neemt zij de klacht(en) op deze grond niet in behandeling en deelt dat schriftelijk aan huurder mee.

Artikel 5: Instelling, samenstelling en benoeming van de klachtencommissie**lid 1**

De besturen van de verhuurders dragen zorg voor het instellen en het in stand houden van de klachtencommissie.

lid 2

De klachtencommissie bestaat uit tenminste vijf leden en een onafhankelijk voorzitter. De klachtencommissie benoemt uit haar midden een plaatsvervangend voorzitter.

lid 3

De onafhankelijke voorzitter en de leden worden benoemd door de bestuurders gezamenlijk, nadat de zienswijze van de klachtencommissie over de kandidaat-voorzitter en de kandidaat-leden is ingewonnen. Elk lid van de klachtencommissie vertegenwoordigt een van de aangesloten verhuurders.

lid 4

Bij toerbeurt zorgt een van de aangesloten verhuurders voor vertegenwoordiging door een lid voor te dragen uit de kring van de huurders of de verhuurders volgens een nader vast te stellen rooster. De totale samenstelling dient zodanig te zijn dat er twee uit de kring van de verhuurders en drie uit de kring van de huurders afkomstig zijn.

lid 5

Werknemers / bestuurders / leden van de Raad van Commissarissen van de verhuurders kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie, alsmede degene die lid is van het college van Burgemeester en Wethouders of van de gemeenteraad van de gemeente waar de corporatie werkzaam is.

lid 6

De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier (4) jaar.

lid 7

Aftredende leden kunnen maximaal voor een (1) periode van vier (4) jaar herbenoemd worden.

De onafhankelijk voorzitter kan maximaal voor twee (2) periodes van vier (4) jaar herbenoemd worden.

De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op, zodanig dat onder normale omstandigheden per jaar ten hoogste een/derde (1/3) van de klachtencommissieleden aftredend is.

lid 8

Een tussentijds opengevallen plaats dient door de betreffende 'bloedgroep' (huurders/verhuurders) te worden ingevuld tot het tijdstip waarop het klachtencommissielid had moeten aftreden.

lid 9

Het lidmaatschap eindigt:

- . door het verstrijken van de termijn waarvoor hij/zij is benoemd;
- . door schriftelijke opzegging of overlijden van het klachtencommissielid;

lid 10

Voor het bijwonen van vergaderingen door de klachtencommissieleden wordt een door de besturen vastgestelde vergoeding gegeven.

lid 11

Aan de klachtencommissie wordt een ambtelijk secretariaat ter beschikking gesteld dat zorgdraagt voor de door de klachtencommissie noodzakelijk geachte werkzaamheden.

Artikel 6: Plichten van de klachtencommissie**lid 1**

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

lid 2

De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen: het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen klachten, de afhandeltermijn van de klachten, het aantal niet in behandeling genomen klachten en het aantal uitgebrachte adviezen. Dit register wordt periodiek op de agenda van de vergaderingen van de klachtencommissie geplaatst.

lid 3

De klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de besturen van de verhuurders en de huurdersorganisaties. Het verslag bevat het aantal klachten, de aard ervan en de wijze van afhandelen.

De rapportage geschiedt zonder vermelding van persoonlijke bijzonderheden van de klager, maar wel met de naam van de verhuurder. De verhuurder neemt de op haar betrekking hebbende gegevens op in haar jaarverslag.

Artikel 7: Werkwijze van de klachtencommissie

Bij een zitting van de klachtencommissie dienen tenminste drie leden (inclusief de voorzitter) aanwezig te zijn. In beginsel wordt het lid dat is voorgedragen door de betreffende verhuurder niet betrokken bij behandeling van een klacht(en) over de eigen woningstichting.

Artikel 8: Indienen en behandeling van een klacht(en)

lid 1

Indien een huurder een klacht(en) heeft kan hij/zij de klacht(en) aan de klachtencommissie voorleggen. Deze klacht(en) dient (dienen) schriftelijk, bij voorkeur door middel van een daartoe bestemd klachtenformulier, aan de klachtencommissie te worden voorgelegd.

lid 2

Het streven is de huurder binnen twee weken schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht(en) te sturen. In de bevestiging staan de termijnen vermeld waarbinnen over de voortgang van de klachtbehandeling zal worden bericht en zo mogelijk wanneer over de klacht(en) uitspraak wordt gedaan. Bij de ontvangstbevestiging wordt informatie over de wijze van behandeling meegezonden. De informatie en de behandeling van de klacht zijn kosteloos voor de huurder.

lid 3

Indien de klachtencommissie de klacht(en) ter behandeling heeft doorverwezen naar de werkorganisatie geeft zij eventueel aan de directeur aan welke functionaris of welk orgaan de commissie moet informeren. Daarbij motiveert zij waarom de klacht(en) is (zijn) doorverwezen en vermeldt zij, dat huurder zich weer tot de klachtencommissie kan wenden indien de klacht(en) niet binnen een door haar aan te geven termijn is opgelost. Tevens wijst zij de huurder erop, dat indien hij/zij met de doorverwijzing niet kan instemmen, hij/zij de mogelijkheid heeft de klachtencommissie te verzoeken zijn/haar klacht(en) alsnog zelf te behandelen. In dat geval zal de klachtencommissie in haar eerstvolgende vergadering op dit verzoek beslissen.

lid 4

De verhuurder krijgt binnen twee weken van of namens de klachtencommissie een afschrift van de klacht(en). De werkorganisatie van de verhuurder zal binnen vier weken na ontvangst van het afschrift van de klacht(en) schriftelijk op de klacht(en) reageren.

lid 5

De verhuurder verschaft de klachtencommissie informatie die zij voor haar functioneren nodig heeft. Tevens kan de klachtencommissie verzoeken derden in te schakelen indien dat nodig is bij de behandeling van de klacht(en). De klachtencommissie is niet bevoegd om de onderzoeksopdrachten aan derden te verstrekken, maar kan wel een advies uitbrengen aan de directie om dat te doen.

lid 6

De klachtencommissie legt de informatie van de verhuurder voor aan de huurder.

lid 7

De huurder krijgt twee weken de gelegenheid om hierop te reageren.

Artikel 9: De hoorzitting**lid 1**

De klachtencommissie neemt een beslissing met betrekking tot het wel of niet laten plaats vinden van een hoorzitting. Als de klachtencommissie een hoorzitting houdt nodigt zij huurder en de verhuurder uiterlijk binnen drie weken uit om de klacht(en) mondeling toe te lichten. Tussen uitnodiging en hoorzitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.

lid 2

De klachtencommissie past hoor en wederhoor toe.

lid 3

De hoorzitting is niet openbaar. De klachtencommissie kan bij de hoorzitting die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht(en). De klachtencommissie is gehouden de huurder en de verhuurder bij de uitnodiging voor de hoorzitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.

lid 4

De huurder wordt gedurende de hoorzitting in staat gesteld de klacht(en) toe te lichten. De huurder mag zich (voor eigen rekening) laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan door een derde, indien dit tenminste 24 uur voor aanvang van de hoorzitting aan de klachtencommissie is gemeld

lid 5

Personeelsleden van de verhuurder wier doen of laten onderwerp is van de klacht(en), worden in de gelegenheid gesteld hun visie op hetgeen gebeurd is te geven.

lid 6

De klachtencommissie kan na overleg met de huurder en de verhuurder besluiten om klachten van meerdere huurders die een sterk samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.

lid 7

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

Lid 8

Indien een hoorzitting is gehouden brengt de klachtencommissie uiterlijk binnen drie weken na die hoorzitting haar advies uit aan het bestuur van de betreffende verhuurder, die aan de klager binnen een week haar reactie op dat advies laat weten.

Artikel 10: Waarborgen privacy van huurder en derden**lid 1**

Huurder heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkene is verleend.

lid 2

Elk lid van de klachtencommissie is verplicht tot geheimhouding van informatie waarvan hij in het kader van de behandeling van klachten kennis heeft genomen.

lid 3

De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens, welke in het kader van de behandeling van een klacht(en) zijn ingebracht, vertrouwelijk behandeld worden. Informatie over privacygevoelige gegevens over huurder zal alleen na toestemming van huurder aan derden worden verschaft.

Artikel 11: De beraadslagingen en advies

De beraadslagingen van de klachtencommissie zijn besloten en niet openbaar. De klachtencommissie baseert haar advies op basis van de ingebrachte stukken en tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.

Artikel 12: Stemmen**lid 1**

De klachtencommissie streeft naar consensus.

lid 2

De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Indien de stemmen staken beslist de voorzitter.

lid 3

Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.

lid 4

Besluiten kunnen worden genomen als tenminste drie leden (inclusief de voorzitter) aanwezig zijn.

Artikel 13: Advies

lid 1

De klachtencommissie beslist over een advies buiten aanwezigheid van derden en brengt uiterlijk binnen vier weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar advies schriftelijk uit aan het bestuur. De huurder ontvangt een afschrift van dit advies.

lid 2

Het bestuur neemt het advies van de klachtencommissie over tenzij hij van mening is dat er zwaarwegende redenen zijn om niet overeenkomstig het advies te besluiten. Het besluit van het bestuur wordt gemotiveerd.

lid 3

De huurder ontvangt vervolgens uiterlijk binnen vier weken nadat het advies van de klachtencommissie aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijke gemotiveerde beslissing van het bestuur op de klacht(en). Daarbij wordt aangegeven welke actie binnen welke termijn door het bestuur zal worden genomen (naar aanleiding van de uitspraak). Een afschrift van het advies van de klachtencommissie wordt bijgevoegd. De klachtencommissie ontvangt een afschrift van het besluit van het bestuur.

Artikel 14: Vaststelling en wijziging reglement

lid 1

Dit reglement kan worden gewijzigd door de besturen gezamenlijk nadat vertegenwoordigers van de huurders van de verhuurders, c.q. hun vertegenwoordigers conform de samenwerkingsovereenkomst huurder / verhuurder, in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken en de klachtencommissie haar advies hierover heeft gegeven.

lid 2

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

lid 3

Dit reglement wordt aangehaald als Reglement van de Klachtencommissie Wonen

lid 4

Dit reglement is voor de eerste maal vastgesteld door de gezamenlijke besturen van de vijf genoemde toegelaten instellingen met als ingangsdatum 1 maart 2006 en voor de eerste maal gewijzigd met een besluit van 14 maart 2011 en een ingangsdatum van 1 januari 2011.