

Vanhier
wonen



wonen  **Wittem**

krijtland
wonen

Reglement

klachtencommissie van de samenwerkende woningcorporaties mergelland

**Krijtland Wonen
Vanhier Wonen
Wonen Wittem**

Versie 20 september 2021

Inhoud

Artikel 1	Begrippen	3
Artikel 2	Doel en taak van de commissie	4
Artikel 3	Samenstelling klachtencommissie, profiel en benoeming van leden	4
Artikel 4	Voorleggen van een klacht	5
Artikel 5	Klachten die niet in behandeling worden genomen	5
Artikel 6	Verwerking van klachten	6
Artikel 7	Vorbereiding van de zitting	6
Artikel 8	De zitting	7
Artikel 9	Adviezen	7
Artikel 10	Spoedeisende klachten	7
Artikel 11	Bescherming persoonsgegevens	8
Artikel 12	Faciliteiten	8
Artikel 13	Registratie en verslag van werkzaamheden	8
Artikel 14	Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden	8

Artikel 1: Begrippen

Klachtencommissie

De commissie, ingesteld door de corporaties Krijtland Wonen, Vanhier Wonen en Wonen Wittem om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van de corporaties Krijtland Wonen, Vanhier Wonen en Wonen Wittem aan de corporaties Krijtland Wonen, Vanhier Wonen en Wonen Wittem uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van de corporaties Krijtland Wonen, Vanhier Wonen en Wonen Wittem.

Corporatie

Toegeleden instelling in de zin van artikel 19 Woningwet, die de klachtencommissie (mede) heeft ingesteld: Krijtland Wonen, Vanhier Wonen en Wonen Wittem.

Huurder

Een huurder of de erfgenaam van de (voormalig) huurder van woonruimte van de corporatie. Voor de toepassing van dit reglement wordt onder huurder eveneens verstaan de (aspirant)huurder, onderhuurder of medehuurder en de ex(mede)huurder.

Woningzoekende

Diegene die woonruimte wenst te huren van een corporatie.

Bestuur

Het bestuur van een corporatie. Omdat de klachtencommissie is ingesteld door de corporaties Krijtland Wonen, Vanhier Wonen en Wonen Wittem, wordt onder het bestuur verstaan de besturen van de corporaties Krijtland Wonen, Vanhier Wonen en Wonen Wittem gezamenlijk.

Huurdersorganisatie

Een rechtspersoonlijkheid bezittende belangengroepering van huurders van (een complex van) woonruimten van de corporatie, die voldoet aan de in de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder (WOHV) gestelde criteria (de organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub f van de WOHV).

Bewonerscommissie

De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub g van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder

Belanghebbende

De huurder, woningzoekende of huurdersorganisatie, wiens belang rechtstreeks is betrokken bij een handelen of nalaten van een corporatie.

Klager

Klager kan zijn:

- Een huurder van woon- of bedrijfsruimte van de corporatie.
- Een medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 BW en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW.
- De consument koper van een door de corporatie verkochte woning kan een klacht indienen over handelen en nalaten van een corporatie tijdens de aankoop- en/of de terugkoop-procedure, onverminderd het bepaalde in artikel 5 lid 1 onder m.
- Wie met betrekking tot de hiervoor genoemde woon- of bedrijfsruimte een status had als hiervoor opgesomd, zij het tot een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van een corporatie plaatsvond.
- Een huurdersorganisatie of bewonerscommissie.
- Een kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij een corporatie. Een kandidaat-huurder van woonruimte kan zijn een persoon die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning van een corporatie.

Klacht

Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de klachtencommissie, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.

Advies

Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de klachtencommissie uitbrengt aan het bestuur van de corporatie.

Artikel 2: Doel en taak van de (onafhankelijke) commissie

1. Het doel van de klachtencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de corporatie(s).
2. De klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur met betrekking tot de behandeling van klachten.
3. De klachtencommissie kan het bestuur naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
4. De klachtencommissie is onafhankelijk.
5. De leden van de klachtencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes Governance-code.

Artikel 3: Samenstelling klachtencommissie, profiel en benoeming van leden

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste zeven leden, waarvan tenminste drie plaatsvervangende leden. De leden en de plaatsvervangende leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie. Bij de behandeling van een klacht wordt gebruik gemaakt van minimaal drie leden van de commissie, te weten de voorzitter, een lid van de RvC van de deelnemende corporatie en een vertegenwoordiger namens de huurdersorganisatie.
2. De leden van de klachtencommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur van de deelnemende corporaties.
3. Het bestuur benoemt als volgt:
 - a. één lid, te weten de voorzitter van de klachtencommissie;
 - b. de helft van de overige leden op voordracht van (een van) de huurdersorganisatie(s) dat wil zeggen één lid per corporatie;
 - c. de andere helft van de overige leden op voordracht van het bestuur dat wil zeggen één lid per corporatie;
 - d. de leden kunnen op verzoek van de voorzitter ieder lid bij afwezigheid vervangen.
4. Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
 - a. leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
 - b. leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.
5. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
 - lid van de interne toezichthouder van de corporatie;
 - lid van de directie of het bestuur van de corporatie;
 - werknemer van de corporatie;
 - bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder;
 - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de corporatie;
 - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporatie;
 - leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van een corporatie als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
 - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de corporatie, huurdersorganisaties of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de klachtencommissie;
6. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder kan ten hoogste twee termijnen lid van de

klachtencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de klachtencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van een corporatie, alsook op die van de klachtencommissie.

7. Indien een lid tussentijds aftreedt, dan zal voor het nieuwbenoemde lid vanaf de datum van benoeming de reguliere zittingstermijn ingaan.

8. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:

- a. Het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 6;
- b. Het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
- c. Overlijden van het lid;
- d. Een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen;

9. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de klachtencommissie het bestuur en de huurdersorganisatie 6 maanden van tevoren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 3 onder a van dit artikel stelt het bestuur, indien het gaat om de functie van voorzitter, binnen een maand na ontvangst van de mededeling van de klachtencommissie een werkgroep in met het verzoek binnen twee maanden nadat de werkgroep is ingesteld een voordracht te doen. Indien een lid, dat op voordracht van de huurdersorganisatie is benoemd, aftreedt, zal het bestuur de huurdersorganisatie binnen 2 maanden verzoeken een voordracht te doen. Indien het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het 4e lid of aan de criteria van het 5e lid, deelt het bestuur dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de partij die de voordracht deed, met verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.

10. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een klachtencommissie uit minder dan zeven leden bestaat.

11. Het bestuur stelt de klachtencommissie zonodig een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

Artikel 4: Voorleggen van een klacht

1. Een klager kan langs elektronische weg (info@klachtencommissiemergelland.nl) of per post (T.a.v. het secretariaat van de klachtencommissie, In 't Oord 18, 6291 VP te VAALS) een klacht indienen bij de klachtencommissie door schriftelijk in de Nederlandse taal een klacht aan de klachtencommissie toe te sturen.
2. Een klacht wordt pas behandeld door de commissie, als deze in eerste instantie schriftelijk is ingediend bij de corporatie. Pas als de klager zich niet kan vinden met de beslissing van de corporatie of als binnen twee maanden na het indienen van de klacht geen beslissing is genomen, kan hij/zij de commissie verzoeken zijn/haar klacht te behandelen.
3. Een klacht dient binnen drie maanden nadat daarop door de corporatie is beslist of binnen drie maanden na het verstrijken van de beslissingstermijn van twee maanden, schriftelijk, bij voorkeur door middel van het daartoe bestemd formulier, aan de commissie te worden voorgelegd via in ad. 1 genoemd (mail)adres.
4. Uit de klacht moet blijken welke concrete gedragingen de corporatie worden verweten.
5. Een klacht kan worden onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal.
6. Partijen kunnen zich in de procedure door een derde laten vertegenwoordigen of laten bijstaan.
7. De klachtencommissie neemt klachten kosteloos in behandeling.
8. De klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.

Artikel 5: Klachten die niet in behandeling worden genomen

1. De volgende klachten neemt de klachtencommissie niet in behandeling:
 - a. Een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van een corporatie is ingediend.
 - b. Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is.
 - c. Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten de corporatie wordt verweten.
 - d. Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch niet uitsluitend klachten over af- en toewijzing van woningen, huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering.
 - e. Indien een betrokken corporatie onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval zendt de klachtencommissie de klacht door aan de corporatie, hetgeen de klager wordt meegedeeld.
 - f. Een klacht waarbij de klager geen belang heeft.

- g. Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking.
- h. Indien de klacht louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet betreft.
- i. Indien klager of de corporatie de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan.
- j. Indien de klachtencommissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
- k. Een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen.
- l. Een klacht met betrekking tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij.
- m. Een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals de geschillenregeling taxaties in de koopgarantvoorwaarden.
- n. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.
- o. Het is niet toegestaan dat door een specifieke corporatie voorgedragen en benoemde leden van de klachtencommissie, klachten met betrekking tot diezelfde specifieke corporatie behandelen. In deze situatie wordt de betreffende klacht dan behandeld door leden van de andere deelnemende woningcorporaties.

Artikel 6: Verwerking van klachten

1. Klager krijgt van of namens de klachtencommissie binnen veertien dagen per brief of email bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. Daarin meldt de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 5 van dit reglement niet in behandeling wordt genomen.
3. De klachtencommissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden.
4. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de klachtencommissie gepubliceerd op de website van de betrokken corporatie.
5. De klachtencommissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
6. De klachtencommissie stuurt een kopie van de klacht naar de corporatie. De klachtencommissie stelt daarbij de corporatie in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de corporatie om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.

Artikel 7: Voorbereiding van de zitting

1. Tenzij de klacht op grond van artikel 5 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen stelt de klachtencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
2. De klachtencommissie stuurt binnen 3 weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 6 lid 3 en 6 lid 6 is ontvangen aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.
3. De klachtencommissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht. De klachtencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
4. De klachtencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
5. De klachtencommissie kan voorafgaande aan de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als de corporatie kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.
6. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de klachtencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel klachtencommissie, de klager als corporatie tegen wie de klacht is gericht over het zelfde dossier beschikken.

Artikel 8: De zitting

1. De klachtencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.

2. De klachtencommissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter en twee leden van de commissie. Dit zijn een RvC-lid van een deelnemende corporatie en een vertegenwoordiger vanuit de huurdersorganisatie
3. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van de corporatie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De commissie beslist zo spoedig mogelijk of de wraking onderscheidenlijk de verschoning wordt toegestaan. In geval van staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.
4. Zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar. De klachtencommissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De klachtencommissie is gehouden zowel de klager als de corporatie bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
5. Tijdens de zitting kan klager de klacht toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien klager niet aanwezig is.
6. Medewerkers van de corporatie wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.

Artikel 9: Adviezen

1. De beraadslagingen van de klachtencommissie, zoals beschreven in artikel 8.2, zijn niet openbaar.
2. De klachtencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
5. De klachtencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is en aan de klager. Indien nodig kan de voorzitter gemotiveerd deze termijn verlengen.
6. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, maar het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
7. Het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtencommissie. Als het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de klachtencommissie en klager.
8. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de klachtencommissie altijd toegevoegd.

Artikel 10: Spoedeisende klachten

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan op verzoek van klager de commissie bijeen roepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de klachtencommissie afwijkt van de in dit reglement voorziene vormen en termijnen.
2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een onverwijld behandeling en advisering nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
3. Artikel 9 lid 6 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen één week op het advies van de klachtencommissie beslist.

Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens

1. Leden van de klachtencommissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
2. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die ten behoeve van behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.
3. De secretaris van de klachtencommissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak.
4. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. De klachtencommissie informeert klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn

geopenbaard is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens – ook daarover wordt klager geïnformeerd.

5. Het advies van de klachtencommissie aan het bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemers of derden.

Artikel 12: Faciliteiten

1. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het bestuur stelt vergoedingen vast voor de leden van de klachtencommissie.

Artikel 13: Registratie en verslag van werkzaamheden

1. De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten. Dit register vermeldt: de ontvangen klachten (nummer, adres en het onderwerp van de klacht), het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding van grondslag, het aantal verwijzingen naar een corporatie, het aantal in behandeling genomen klachten, de behandelingstermijn van de klachten, de uitgebrachte adviezen, de strekking van elk advies. De klachtencommissie bespreekt dit register periodiek intern en met het bestuur.
2. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur en aan de huurdersorganisatie verslag uit van haar werkzaamheden: een uittreksel van het klachtenregister, het aantal binnengekomen klachten, de aard van de klachten, aanduiding ontvankelijk/niet ontvankelijk, verwezen naar de corporatie en onderscheid gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond.
3. De corporatie verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar Jaarverslag. Daarbij vermeldt de corporatie het aantal tegen gedragingen van de corporatie ingediende klachten bij de klachtencommissie en het percentage van de gevallen waarin het advies van de klachtencommissie niet is opgevolgd.

Artikel 14: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden

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

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd, na goedkeuring van de huurdersverenigingen en Raad van Commissarissen van de deelnemende woningcorporaties, door de besturen van de deelnemende woningcorporaties.

Aldus vastgesteld door:

Dhr. M.L.H. Sluijsmans
Directeur-Bestuurder Krijtland Wonen d.d. _____ 2021

Dhr. L. Creugers
Directeur-Bestuurder Vanhier Wonen d.d. _____ 2021

Dhr. E.A. Peeters
Voorzitter bestuur Wonen Wittem d.d. _____ 2021