

Reglement Klachtencommissie
Van de
Samenwerkende Woningcorporaties
Mergelland

Vastgesteld op 17 oktober 2013

Woningstichting Gulpen – Woningstichting
Simpelveld – Woningstichting Vaals –
Woningstichting Wittem

**REGLEMENT OP DE KLACHTENCOMMISSIE VAN DE SAMENWERKENDE WONINGCORPORATIES
MERGELLAND**

Zoals bedoeld in artikel 16 lid 3 van het Besluit Beheer Sociale Huursector

HOOFDSTUK 1: TAAK, WERKWIJZE EN ORGANISATIE VAN DE COMMISSIE

Artikel 1

Definities en begrippen

Huurder: een huurder van een woning of woonruimte van een van de deelnemende corporaties. Voor toepassing van dit reglement wordt onder huurder eveneens verstaan de medehuurder, de aspirant medehuurder, de ex-(mede) huurder. Hierna te noemen : de klager.

Woningzoekende: degenen, die bij de corporaties Gulpen, Simpelveld, Vaals, Wittem en Voerendaal als woningzoekende staat geregistreerd, dan wel schriftelijk de wens te kennen heeft gegeven geregistreerd te willen worden. Als woningzoekende wordt aangemerkt de persoon, die rechtstreeks bij de corporatie als zodanig is ingeschreven dan wel via de organisatie "Thuis in Limburg". Hierna te noemen: de klager.

Commissie : de klachtencommissie van de deelnemende corporaties

Klacht: elke klacht, die door een huurder, woningzoekende of een bewonersorganisatie schriftelijk, bij voorkeur op een daartoe bestemd klachtenformulier, als zodanig aan de commissie is voorgelegd en waarbij klager belang heeft.

Bewonersorganisatie:

Hiermee wordt bedoeld een bewonerscommissie van bewoners van huurwoningen in een wooncomplex, waarvan het bestuur is gekozen is door en uit huurders. Deze bewonerscommissie hoeft geen vereniging of stichting te zijn. Verder wordt als bewonersorganisatie aangemerkt die organisatie, zoals beschreven in artikel 1 lid 1 sub f en g van de Wet op het overleg huurders verhuurder.

Corporaties: de in de klachtencommissie deelnemende corporaties, t.w. de woningstichtingen Gulpen, Simpelveld, Vaals, Wittem en Voerendaal.

Vergadering: de bijeenkomst van de commissie

Zitting: de bijeenkomst van een afvaardiging van de commissie waarin de huurder, verhuurder en eventuele getuigen/deskundigen worden gehoord, naar aanleiding van een ingediende klacht.

Bestuur: directeur- bestuurder van een corporatie alsook het bestuur van een corporatie zonder directeur-bestuurder

Klager: huurders, medehuurders, aspirant-medehuurders, woningzoekenden, oud-huurders, die op basis van dit reglement een klacht bij de klachtencommissie hebben ingediend.

Artikel 2
Doel van de Commissie

De commissie heeft tot doel:

- a. Huurders, woningzoekenden en hun bewonersorganisaties in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken, waarbij zij belang hebben;
- b. Bij te dragen een goede behandeling van klachten van huurders, woningzoekenden en hun bewonersorganisaties en daarmee aan de verbetering van de relatie, die de corporatie met haar huurders en woningzoekenden hebben;
- c. Tegemoet te komen aan de behoeften van huurders om op het niveau waar (de uiteindelijke) beslissingen worden genomen, die hen direct treffen, gehoord te worden en invloed uit te oefenen;
- d. Bij te dragen aan de verbetering/ optimalisering van het functioneren van de corporaties.

Artikel 3
Taak van de Commissie

De taken van de commissie zijn:

- a. Het binnen redelijke termijn behandelen van de ingediende klachten en hierover advies uitbrengen aan de besturen van de afzonderlijke corporaties, die de klachten betreffen dan wel er voor zorg te dragen dat deze klachten binnen redelijke termijn door de betreffende corporaties zullen worden behandeld en zo mogelijk worden opgelost;
- b. Het naar aanleiding van de door haar behandelde klachten gevraagd en ongevraagd te adviseren over het te voeren beleid.

Artikel 4
Plaats binnen de corporatie

De commissie adviseert aan het bestuur van de afzonderlijke corporatie. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren, maar moet daarover verantwoording afleggen aan de besturen van de afzonderlijke corporaties.

Artikel 5
Instelling, samenstelling en benoeming van de commissie

1. De besturen van de deelnemende corporaties dragen zorg voor het instellen en voortbestaan van de commissie
2. Het bestuur van elk van de deelnemende corporaties benoemt twee personen tot lid van de commissie. Een van deze te benoemen personen heeft zitting in de commissie namens het bestuur van de corporatie en het andere lid namens de huurders; deze

laatste is bij voorkeur ook (bestuurs) lid van de huurderbelangenorganisatie van de betreffende corporatie.

Door de gezamenlijke besturen van de deelnemende corporaties wordt een onafhankelijk voorzitter benoemd. Een benoeming geschiedt met een proeftijd van één jaar en vervolgens voor de tijd van vier jaar. De voorzitter heeft geen bestuurlijke of personele binding met een van de corporaties.

De voltallige commissie bestaat uit 11 leden.

3. Een werknemer van een deelnemende corporatie kan niet tot lid van de commissie worden benoemd.
4. Door de besturen kan een secretaris van de commissie worden benoemd. De secretaris is geen lid van de commissie. Op verzoek van de voorzitter kunnen besturen beslissen, dat de functie van secretaris door de voorzitter wordt uitgeoefend.
5. Voor de behandeling van een klacht bestaat de commissie uit de voorzitter en twee andere leden. In bijzondere gevallen, zulks ter beoordeling van de voorzitter, kan de commissie bestaan uit de voorzitter en vier andere leden.
De voorzitter zal in overleg met de secretaris de samenstelling van de commissie vaststellen. Bij de samenstelling van de commissie ziet de voorzitter er op toe, dat niet als lid zal worden aangewezen een persoon, die benoemd is door het bestuur van de corporatie, die de klacht betreft.
6. Van de commissieleden treedt elk jaar een lid volgens een door de gezamenlijke besturen op te maken rooster af.
7. Door het bestuur van de desbetreffende corporatie kan in een tussentijds opengevallen plaats worden voorzien door benoeming van een plaatsvervanger. De betreffende plaatsvervanger neemt deze plaats in tot op het tijdstip, waarop het commissielid had moeten aftreden.
De corporatie zal uiterlijk binnen zes maanden na het ontstaan van de vacature een nieuw lid voor de klachtencommissie benoemen.
Een aftredend commissielid is terstond herbenoembaar voor maximaal een periode van vier jaren, welke periode nog één maal kan worden herhaald, zodat een commissielid maximaal twaalf jaar deel kan uitmaken van de commissie”
8. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - a. Het verstrijken van de termijn waarvoor hij/zij is benoemd;
 - b. Schriftelijke opzegging of overlijden van het commissielid.
 - c. Het intrekken van het mandaat door de corporatie namens welke het betreffende lid zitting heeft in de commissie.

Artikel 6

Financiën en faciliteiten van de commissie

De besturen van de deelnemende corporaties stellen jaarlijks een budget beschikbaar ter bestrijding van de onkosten van de commissie. Dit budget wordt beheerd door een der deelnemende corporaties.

De deelnemende corporaties stellen de commissie vergaderruimte ter beschikking alsmede andere voorzieningen, die redelijkerwijs nodig zijn voor een goed functioneren van de commissie.

Artikel 7

Werkwijze en plichten van de commissie

1. De commissie vergadert tenminste tweemaal per jaar en zo vaak dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
2. De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen: het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen klachten, de afhandelingstermijn 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 commissie geplaatst.
3. De commissie brengt een jaarverslag van haar werkzaamheden uit, waarin tenminste dezelfde gegevens worden opgenomen als vermeld in lid 2 en het aantal adviezen over het te voeren beleid in het algemeen. Genoemd verslag zal jaarlijks uiterlijk op 1 april aan de besturen worden gezonden.

HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN EEN KLACHT

Artikel 8

Voorleggen klacht

1. Een klager kan over het handelen of nalaten van de corporatie, van medewerker(s) van de corporatie dan wel van derden, die in opdracht van de corporatie werkzaamheden verrichten, een klacht indienen bij de commissie, voor zover deze klacht de uitvoering van het beleid van de corporatie betreft en de huurder daarbij een rechtstreeks belang heeft.
Een klacht, die is gericht tegen een bestuursbesluit of besluit van algemene strekking van de enig beslissingsbevoegd orgaan van de betreffende corporatie zal niet door de commissie in behandeling worden genomen. De commissie zal die klacht doorverwijzen naar het betreffende orgaan.
2. Deze klacht dient schriftelijk, bij voorkeur door middel van een daartoe bestemd formulier, aan de commissie worden voorgelegd.
3. Indien de klacht bij de betreffende corporaties wordt ingediend en niet aan het adres van de commissie, zal de corporatie, die de klacht ontvangen heeft, deze onmiddellijk doorsturen naar de commissie met het verzoek de klacht in behandeling te nemen.

Artikel 9
Ontvangst klacht

1. Klager krijgt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een week na ontvangst van de klacht, van of namens de commissie een bevestiging, dat de klacht is ontvangen. De commissie deelt de klager uiterlijk binnen twee weken nadat de klacht is ontvangen mee of de commissie de klacht in behandeling zal nemen. Daarin wordt tevens meegedeeld of de commissie de klacht zelf in behandeling zal nemen of deze ter behandeling heeft doorverwezen naar de betreffende corporatie. Aan klager zal voorts een exemplaar van het reglement worden toegezonden.
2. Indien de commissie de klacht ter behandeling heeft doorverwezen naar de betreffende corporatie, motiveert zij tevens de reden van doorverwijzing en vermeldt zij, dat de klager zich weer tot de commissie kan wenden, indien de klacht niet binnen een door haar aan te geven termijn is opgelost. Tevens wijst zij de klager erop, dat indien hij/zij met de doorverwijzing niet kan instemmen, hij/zij de mogelijkheid heeft de commissie te verzoeken zijn/ haar klacht alsnog zelf te behandelen. In dat geval zal de commissie in haar eerstvolgende vergadering, welke uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht zal worden gehouden, op dit verzoek beslissen.
3. Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien deze:
 - a. Inmiddels ook aan een kantonrechter, de Huurcommissie of een vergelijkbaar college, door de klager of de betreffende corporatie is voorgelegd of door de corporatie in handen van de deurwaarder of advocaat is gesteld, mits daarvan vooraf melding aanklager is gedaan; een klacht kan wel in behandeling worden genomen, indien de klager de klacht aan een rechter heeft voorgelegd met het oog op behoud van instantie en tevens de betreffende rechter verzocht heeft de behandeling in afwachting van de beslissing op de klacht, aan te houden.
 - b. Een bezwaar tegen de aangezegde huurverhoging betreft.
Indien de klacht om die redenen niet in behandeling wordt genomen, deelt de commissie dit aan klager mee.
4. Indien de commissie de klacht zelf zal behandelen, informeert zij klager tevens over de wijze, waarop en op welke termijn de klacht zal worden behandeld en welke bevoegdheden de klager toekomen en geeft zij zo mogelijk de datum aan waarop de klacht door de commissie zal worden behandeld.

Artikel 10
Voorbereiding van de zitting van de commissie

1. De betreffende corporatie zal zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid worden gesteld op de klacht te reageren. De corporatie stuurt haar

reactie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht naar de commissie.

2. Alle betrokkenen ontvangen tenminste zeven dagen van tevoren bericht over datum en tijdstip van de zitting, waarin de commissie de klacht zal behandelen en ontvangt tevens alle voor die zitting eventueel ingebrachte stukken.
3. De commissie kan een afgevaardigde van de corporatie, die de klacht betreft, uitnodigen om ter zitting aanwezig te zijn om een reactie te geven op de klacht cq. om de wijze van uitvoering van het beleid nader toe te lichten.
4. De commissie zal klager uitnodigen ter zitting aanwezig te zijn om de klacht nader toe te lichten en/ of nader door de commissie te worden gehoord.
5. De commissie kan medewerkers van de corporatie uitnodigen voor de zitting om de reactie op de klacht nader toe te lichten of in verband met de klacht te worden gehoord.
6. De commissie kan ook derden voor de zitting uitnodigen
 - a. Om in verband met de klacht te worden gehoord;
 - b. Dan wel de commissie te adviseren.
7. Klager kan de commissie verzoeken - onder mededeling van hun naam- getuigen/deskundigen te horen, die zijn/ haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten tijdens de zitting.

Indien de commissie positief op dit verzoek beslist, deelt zij klager de datum en het tijdstip mee van de zitting, waarin getuigen/deskundigen door de commissie zullen worden gehoord. Indien de commissie dit dienstig acht kunnen de getuigen/deskundigen ook gehoord worden tijdens de zitting, waarin de klacht wordt behandeld. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen/deskundigen.

HOOFDSTUK 3: DE ORGANISATIE VAN DE HOORZITTING

Artikel 11

Zitting en bevoegdheden van de commissie en klager

1. De zitting, waarin de commissie de klacht behandelt, is niet openbaar.
2. De behandeling van de klacht vindt in principe plaats in aanwezigheid van de klager en de betreffende woningcorporatie, tenzij een der belanghebbenden om afzonderlijke behandeling vraagt; dit verzoek dient dan met reden omkleed te zijn. Een dergelijk verzoek dient vóór de zitting aan de voorzitter van de commissie te worden gedaan. De commissie zal terstond over dit verzoek beslissen.
3. Toegang tot de zitting hebben in elk geval:
 - a. Een vertegenwoordiger van het bestuur van de corporatie;
 - b. Een vertegenwoordiger van het werkkapparaat van de corporatie;
 - c. De klager en/of zijn/haar gemachtigde;

- d. De overige in artikel 10 genoemde personen.
4. De klager kan zich ter zitting laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan door een gemachtigde en zal in de gelegenheid worden gesteld zijn/haar klacht nader toe te lichten. De gemachtigde dient bij afwezigheid van de klager aannemelijk te maken, dat hij/zij gemachtigd is als zodanig op te treden, tenzij dit al voldoende uit de stukken of omstandigheden blijkt.
De ter zitting aanwezige vertegenwoordiger van het bestuur en van de werkorganisatie zullen eveneens in de gelegenheid worden gesteld een reactie op de klacht te geven.
 5. De commissie kan besluiten om klachten van meerdere huurders, die een sterk onderling samenhangend verband tonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
 6. De commissie kan ter zitting de in artikel 10 genoemde personen horen in verband met de klacht.
 7. De commissie kan de betreffende corporatie verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden, die hebben geleid tot de klacht en daarover rapport aan haar te laten uitbrengen. De commissie kan daarbij specificeren over welke vragen zij nadere informatie wenst. De klager ontvangt een afschrift van het verzoek.
 8. De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.
 9. 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.
 10. Klager en de betreffende corporatie ontvangen van alle eventueel ter zitting ingebrachte stukken een kopie en zullen in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren.
 11. Een lid van de commissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. In dat geval wordt hij door zijn plaatsvervanger waargenomen.
 12. Degenen, die zijn betrokken bij de klacht, 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 12

Waarborgen privacy van klager en derden

1. Klager 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 betrokkenen is verleend. Klager wordt hiervan door of namens de commissie op de hoogte gesteld. Indien de toestemming wel is verleend, dan is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.
2. Elk lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van klachten kennis heeft genomen.

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. In verband daarmee hebben alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

HOOFDSTUK 4: ADVIES EN GEVOLGEN DAARVAN

Artikel 13

Beraadslaging en het advies

1. De beraadslagingen van de commissie zijn geheim. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op de tijdens de zitting naar voren gebrachte informatie.
2. De commissie kan tijdens de beraadslagingen alsnog besluiten een klacht naar de betreffende corporatie ter behandeling door te verwijzen. Alsdan is het bepaalde in artikel 6 lid 2, eerste alinea van toepassing.
3. De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen twee maanden nadat de klacht is ontvangen, haar advies schriftelijk uit aan het bestuur van de betreffende corporatie. Deze termijn kan bij uitzondering eenmaal met ten hoogste twee maanden worden verlengd. Zowel klager als de corporatie ontvangen van deze verlenging en van de reden daarvan tijdig bericht.
4. De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
 - a. Of de klager belang heeft bij de klacht;
 - b. Of in de situatie waarop de klacht betrekking heeft aan het door de betreffende corporatie gevoerde beleid al dan niet op juiste wijze gestalte is gegeven;
 - c. Of er sprake is van bijzonder omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt;
 - d. Of, na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten al dan niet moet worden herzien. Indien dit het geval is, beveelt zij tevens de te nemen maatregelen aan.
5. De commissie verklaart de klacht in elk geval ongegrond, indien deze discriminerend van aard is of indien de klager geen belang heeft bij de klacht.
6. Het advies is niet bindend.
7. De klager krijgt een afschrift van dit advies, zodra het advies aan het bestuur van de desbetreffende corporatie wordt uitgebracht.

Artikel 14

Beslissing Bestuur

1. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand nadat het advies aan het bestuur van de betreffende corporatie is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van het bestuur op de klacht.

2. Indien het bestuur van het advies in haar beslissing afwijkt, motiveert zij waarom.

Hoofdstuk 5: DIVERSEN

Artikel 15

Spoedprocedure

1. De voorzitter van de commissie kan de commissie bijeenroepen om een spoedeisende klacht te behandelen, welke een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden afgewacht.
2. De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen, voorzover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.
3. De commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van de klacht zij een onmiddellijk advies/voorziening nodig acht. De commissie geeft tevens aan ten aanzien van welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.
4. Na het uitbrengen van het advies aan het bestuur van de betreffende corporatie wordt zo spoedig mogelijk, doch binnen vijf werkdagen, door of namens het bestuur beslist. Deze beslissing wordt onverwijld aan de klager meegedeeld. Klager en commissie krijgen zo spoedig mogelijk een afschrift van deze beslissing.

Artikel 16:

Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd, gehoord het bewonersoverleg, door de besturen van de deelnemende corporaties.

Aldus vastgesteld door het bestuur van de woningstichting Wittem d.d. 01 augustus 2013, door het bestuur van de Woningstichting Vaals d.d.7 oktober 2013, door het bestuur van de Woningstichting Voerendaal d.d. 9 oktober 2013, en door het bestuur van de Woningstichting Simpelveld d.d.11 oktober 2013.