

Klachtenreglement Woonconcept

Dit reglement is de uitwerking van artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector en van artikel 26 lid 2 van de statuten van Woonconcept.

Het reglement is vastgesteld door de Huurdersfederatie Hoogeveen, de Huurdersvereniging Meppel, de Huurdersvereniging De Veste en Woonconcept en gaat in op 1 juni 2012.

Inhoud

Artikel 1	Definities
Artikel 2	Taak en bevoegdheid klachtencommissie
Artikel 3	Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie
Artikel 4	Vergaderingen klachtencommissie
Artikel 5	Ontvankelijkheid en opschorting klachten
Artikel 6	Procedure klachtenbehandeling
Artikel 7	Slotbepalingen

Artikel 1 Definities

1. **Klachtencommissie:** de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector.
2. **Verhuurder:** Woonconcept, werkzaam als toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de Woningwet.
3. **Klacht:** een van een huurder of woningzoekende afkomstige op schrift gestelde uiting (per brief, per e-mail of per formulier) gericht aan de klachtencommissie, waaruit blijkt dat de huurder of woningzoekende zich niet kan verenigen met een handeling of een nalaten van de verhuurder of voor werkzaamheden ingeschakelde personen of bedrijven.
4. **Huurder:** de natuurlijke persoon die woonruimte van de verhuurder huurt of heeft gehuurd. Voor de toepassing van dit reglement wordt onder huurder mede verstaan:
 - a. De medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 van het Burgerlijk Wetboek alsmede de persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2, van het Burgerlijk Wetboek.
 - b. Degene die woonruimte met toestemming van Woonconcept huurt van een huurder.
 - c. De bewonerscommissie in de hoedanigheid van overlegpartij bij (complexmatige) uitvoering van verbouwings- en onderhoudswerkzaamheden aan het gehuurde.
5. **Woningzoekende:** een bij Woonconcept ingeschreven woningzoekende.
6. **Klager:** een huurder, een persoon die als medehuurder wenst te worden aangemerkt, een woningzoekende, een huurdersorganisatie of een bewonerscommissie die een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie.
7. **Bewonerscommissie:** een commissie van bewoners van huurwoningen in een wooncomplex en zoals bedoeld in de Wet overleg huurder verhuurder (ook wel geheten de 'Overlegwet').
8. **Huurdersorganisatie :** een vereniging of stichting die als doelstelling de behartiging van de belangen van huurder heeft en zoals bedoeld in de Overlegwet.
9. **Bestuur:** de algemeen directeur-bestuurder van Woonconcept.

Artikel 2 Taak en bevoegdheid klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tot taak het bestuur te adviseren over de afhandeling van een klacht en is daarin onafhankelijk.
2. De klachtencommissie is met inachtneming van de privacyregels van de verhuurder bevoegd om ten behoeve van de klachtenbehandeling schriftelijke en mondelinge informatie op te vragen bij de werkorganisatie.
3. De klachtencommissie is te allen tijde bevoegd om meer informatie te vragen, ter plaatse een onderzoek in te stellen of al die maatregelen te nemen die in deze situatie van belang zijn.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden, welk verslag openbaar is en ter inzage ligt op het kantoor van de verhuurder.
5. De leden, het plaatsvervangende lid, alsmede de secretaris gaan zorgvuldig om met de informatie en behandelen deze met vertrouwelijkheid.

Artikel 3 Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie

1. De commissie bestaat uit vier leden waarvan een plaatsvervangend lid. De leden en het plaatsvervangend lid hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden en het plaatsvervangend lid van de commissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Het bestuur benoemt als volgt:
 - a. één lid op voordracht van de huurdersorganisaties;
 - b. één lid op voordracht van het bestuur;
 - c. één lid- tevens voorzitter- op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit twee vertegenwoordigers van verhuurder en twee vertegenwoordigers van de huurdersorganisatie(s); dit lid is bij voorkeur iemand met een juridische achtergrond.
 - d. Één plaatsvervangend lid eveneens op voordracht van bovengenoemde werkgroep; het plaatsvervangend lid kan ieder lid bij afwezigheid vervangen.
4. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de verhuurder 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 raad van commissarissen;
 - lid van de directie of het bestuur van de verhuurder;
 - werknemer van verhuurder;
 - bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder;
 - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de verhuurder;
 - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van verhuurder;
 - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van verhuurder ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de commissie.
5. De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd. De leden kunnen maximaal tweemaal aaneengesloten worden herbenoemd. Het plaatsvervangend lid kan doorschuiven naar lid, zoals benoemd in Artikel 3, lid 3 a, b en c, met handhaving van de maximale periode van zes jaar waarbij de periode als plaatsvervangend lid meetelt. De leden treden af volgens een door de commissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is.
6. De voordracht van een nieuw lid verloopt als volgt :
 - drie maanden voor de datum van aftreden van een lid stelt het Bestuur de partij die dit lid heeft voorgedragen van dit aftreden op de hoogte. Deze partij krijgt het verzoek binnen twee maanden een voordracht te doen voor benoeming van een nieuw lid van de commissie, een en ander met inachtneming van het ter zake bepaalde in lid 3 van dit artikel;
 - de termijn van twee maanden kan op verzoek van de voordragende partij eenmalig met één maand worden verlengd;
 - als het bestuur gegronde bezwaren heeft tegen een voordracht kan het de partij die de voordracht heeft gedaan, schriftelijk en met redenen omkleed verzoeken binnen twee maanden een nieuwe voordracht te doen;
 - de werkgroep kan een tijdelijk lid benoemen als de commissie zonder een tijdelijk lid uit minder dan drie leden bestaat;
 - het bestuur maakt niet op onredelijke gronden en zonder dat dit met redenen wordt omkleed bezwaar tegen een voordracht.

7. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. schriftelijke opzegging van een commissielid bij het bestuur met inachtneming van een termijn van drie maanden;
 - c. overlijden;
 - d. een met redenen omkleed ontslag door het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid om zwaarwegende redenen niet meer zijn functie als commissielid naar behoren kan vervullen. Wanneer het besluit het commissielid betreft dat door de huurdersorganisatie(s) is voorgedragen, gaat het bestuur niet over tot het nemen van dit besluit zonder instemming van de huurdersorganisatie(s). Het lidmaatschap eindigt op het moment dat het besluit ter kennis is gebracht van het betreffende lid.
8. Aan de leden wordt vacatiegeld toegekend ter hoogte van € 81,75 (prijspeil 2011) per bijeenkomst. Dit bedrag wordt jaarlijks verhoogd met het daarvoor geldende indexcijfer.
9. Het bestuur stelt een secretaris ter beschikking van de commissie. De secretaris is geen lid.

Artikel 4 Vergaderingen klachtencommissie

1. De klachtencommissie vergadert aan de hand van een jaarplanning.
2. De klachtencommissie vergadert verder zo vaak als nodig is.
3. De klachtencommissie kan niet vergaderen als er minder dan twee leden aanwezig zijn.
4. De vergaderingen zijn niet openbaar.
5. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Bij staking van de stemmen, is de stem van de voorzitter beslissend. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
6. Een lid neemt niet deel aan de beraadslagingen en de stemming over een klacht, als de voorzitter van mening is dat zij/hij geen onafhankelijk oordeel kan geven.

Artikel 5 Ontvankelijkheid en opschorting klachten

1. De klachtencommissie neemt alleen klachten in behandeling als:
 - a. De klacht betrekking heeft op een concrete situatie en niet het beleid van de verhuurder betreft.
 - b. Klager de klacht eerst schriftelijk heeft ingediend bij het bestuur en verhuurder naar het oordeel van de klager voldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen of zich niet kan verenigen met een handeling of een nalaten van de verhuurder of voor werkzaamheden ingeschakelde personen of bedrijven, dan wel met de procedure omtrent de aanvraag van urgentiepunten om medische of sociale redenen.
 - c. Klager niet al eerder een klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend over hetzelfde feit en het bestuur aan de huurder een schriftelijk besluit heeft doen toekomen en zich voorts geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
 - d. Deze is ingediend binnen een jaar nadat de gedraging naar aanleiding waarvan de klacht is ingediend, plaatsvond.
2. De klachtencommissie schort de behandeling van een klacht op als:
 - a. Zij van mening is dat de verhuurder nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen.
 - b. Daarover al het oordeel van de Huurcommissie, de (kanton)rechter of een beroepsinstantie is gevraagd door hetzij de huurder, hetzij de verhuurder.
 - c. Daarvoor alsnog ook het oordeel van de Huurcommissie, de (kanton) rechter of een beroepsinstantie wordt gevraagd door hetzij de huurder, hetzij de verhuurder.

Artikel 6 Procedure klachtenbehandeling

1. De klager dient schriftelijk een klacht in. In de klacht worden de volgende punten vermeld:
 - a. de datum waarop de klager de klacht (per brief, per e-mail of per formulier) heeft gemeld bij het bestuur;
 - b. kopie van de klachtenbrief aan bestuurder;
 - c. reactie van het bestuur;
 - d. naam, adres, postcode en telefoonnummer;
 - e. een duidelijke omschrijving waarom de klager ontevreden is over de wijze van afhandeling van de klacht.
2. Als niet alle gegevens door klager zijn vermeld, kan de klachtencommissie klager in de gelegenheid stellen de gegevens aan te vullen.
3. De klachtencommissie stuurt binnen twee weken na ontvangst van de brief een ontvangstbevestiging aan de klager.
4. Als de klacht niet-ontvankelijk is of is opgeschort, deelt de klachtencommissie dat schriftelijk en gemotiveerd aan klager mee.
5. Als de klacht ontvankelijk is, worden klager en verhuurder binnen twee weken nadat de bevestiging van de klacht is verstuurd uitgenodigd voor de hoorzitting tenzij de commissie gebruikmaakt van de mogelijkheid zoals genoemd in artikel 2 lid 3. De termijn tussen de uitnodiging en de hoorzitting bedraagt tenminste twee en maximaal drie weken.
6. Als de klager of de verhuurder niet reageert op de uitnodiging voor de hoorzitting, kan de klachtencommissie zonder de klager respectievelijk de verhuurder gehoord te hebben een advies uitbrengen aan het bestuur.
7. Zowel de klager als de verhuurder kunnen zich in de hoorzitting door maximaal twee andere personen laten vertegenwoordigen of bijstaan. In geval van vertegenwoordiging (dus bij afwezigheid van de klager of verhuurder) moet er aan de klachtencommissie een schriftelijke volmacht van de klager respectievelijk verhuurder worden overlegd.
8. De klachtencommissie past hoor en wederhoor toe. Voor de hoorzitting kan ze die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht.
9. Na de hoorzitting beraadslaagt de klachtencommissie over de zaak zonder aanwezigheid van derden en brengt vervolgens zo mogelijk binnen twee maar maximaal binnen vier weken een schriftelijk en gemotiveerd advies uit aan het bestuur tenzij de commissie gebruikmaakt van de mogelijkheid zoals genoemd in artikel 2 lid 3. In dat geval wordt het uitbrengen van het advies verdaagd tot strikt noodzakelijk is, hiervan moeten wel de partijen op de hoogte worden gebracht.
10. Binnen twee weken na het versturen van het advies door de commissie beslist het bestuur of het advies al dan niet wordt overgenomen en deelt het bestuur dit besluit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de commissie. Als het bestuur geen beslissing neemt binnen een termijn van twee weken, dan moet het advies van de commissie worden overgenomen.
11. Binnen twee weken na ontvangst van het besluit van het bestuur verstuurt de commissie dit besluit aan de klager, waarbij het advies van de commissie als bijlage wordt gevoegd.

Artikel 7 Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur, met instemming van de huurdersverenigingen als huurdersorganisaties.
2. Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur nadat de organisatie, die de huurders vertegenwoordigt, in de gelegenheid is gesteld zich hierover uit te spreken.
3. Het namen bevattende klachtenbestand is een persoonsregistratie in de zin van de Wet Bescherming op de Persoonsregistraties en valt onder de bescherming van de privacyregels van de verhuurder.
4. Dit reglement is overeengekomen voor een periode van één jaar en wordt jaarlijks stilzwijgend verlengd. Als een van de partijen reden heeft het reglement te wijzigen of op te zeggen, dan geldt hiervoor een termijn van twee maanden vóór afloop van het jaar.

Voor akkoord:



C. Hoof


Mevrouw Hoof
voorzitter Huurdersvereniging Meppel



De heer Sommer
Voorzitter Huurdersvereniging De Veste Steenwijk



De heer Wagemakers-de Jonge
Voorzitter Huurdersfederatie Hoogeveen



Mevrouw Korthuis
directeur-bestuurder Woonconcept

Tijdschema procedure klachtenafhandeling

1. Klager dient klacht in bij het bestuur.
2. Verhuurder deelt binnen twee weken zijn standpunt aan klager mee.
3. Als klager zich niet kan vinden in het standpunt van de verhuurder, of als klager vindt dat beantwoording door verhuurder te lang op zich laat wachten, kan klager een klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Binnen twee weken stuurt klachtencommissie klager een ontvangstbevestiging.
 - a) Als de klacht niet ontvankelijk is wordt dit eveneens schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld.
 - b) Als de commissie de behandeling opschort, wordt dit eveneens schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld.
 - c) Als de commissie van mening is dat verhuurder onvoldoende in de gelegenheid is geweest om een schriftelijke reactie te geven, wordt dit eveneens schriftelijk meegedeeld.
 - d) Als de klacht ontvankelijk is, worden klager en verhuurder uitgenodigd voor een hoorzitting
5. Tenminste twee weken en niet langer dan drie weken na het versturen van de uitnodiging vindt de hoorzitting plaats.
6. Binnen twee en niet langer dan 4 weken na de hoorzitting brengt de commissie een schriftelijk en gemotiveerd advies uit aan het bestuur.
7. Binnen twee weken na het versturen van het advies door de commissie beslist het bestuur of het advies van de commissie al dan niet wordt opgevolgd en deelt besluit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de commissie. Als het bestuur geen beslissing neemt binnen de termijn van twee weken, moet het advies van de commissie worden overgenomen.
8. Binnen twee weken na ontvangst van het besluit van het bestuur verstuurt de commissie dit besluit van bestuur aan de klager, waarbij het advies van de commissie als bijlage wordt toegevoegd.