

REGLEMENT REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE**Artikel 1. Definities**

BBSH: Besluit Beheer Sociale Huursector

Commissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 BBSH

Verhuurder:

Bij de regionale klachtencommissie zijn de volgende verhuurders aangesloten:

- Woonstichting Hulst
- Woongoed Zeeuws-Vlaanderen
- Clavis
- Stichting De Zoutvliet

Huurder:

- a. De (ex-)huurder van een woongelegenhed die door verhuurder wordt beheerd;
- b. De medehuurder in de zin van de artikelen 1623g en 1623h van het Burgerlijk Wetboek;
- c. De persoon, bedoeld in artikel 1623i, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek;
- d. Degene die de woongelegenhed met toestemming van verhuurder huurt van een huurder die haar huurt van verhuurder.

Klager:

Een huurder als bovenbedoeld, die schriftelijk een klacht ingevolge dit reglement heeft ingediend. Voor de toepassing van dit reglement wordt met een klager gelijkgesteld: de organisatie die zich de behartiging van belangen van huurders ten doel heeft gesteld indien en voor zover deze organisatie een klacht heeft ingediend namens of in het belang van een groep huurders.

Klacht:

Elke klacht, betrekking hebbend op de uitvoering van het beleid, die door een huurder schriftelijk, bij voorkeur op een daartoe bestemd klachtenformulier als zodanig aan de commissie is voorgelegd en waarbij de huurder belang heeft, wanneer deze niet discriminerend van aard is en nadat de voor die klacht reguliere weg is bewandeld.

Privacygevoelige gegevens:

Gegevens die herleidbaar zijn tot een individuele natuurlijke persoon.

Artikel 2. Voorleggen klacht

1. Een huurder kan over het handelen of nalaten van verhuurder, van medewerker(s) van verhuurder dan wel van derden die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten een klacht indienen bij de commissie.
2. Voor zover klachten betrekking hebben op de huurprijs deelt de klachtencommissie schriftelijk aan klager mee dat deze klacht niet in behandeling wordt genomen en dat dergelijke klachten tot de competentie van de huurcommissie dan wel de kantonrechter behoren.

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 klager hetzij de betreffende corporatie. De klachtencommissie bericht klager daaromtrent schriftelijk.
4. Indien de klachtencommissie constateert dat een klacht niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1, neemt zij de klacht op deze grond niet in behandeling en deelt dat schriftelijk aan klager mee.
5. Indien de klachtencommissie van mening is dat een klacht door de werkorganisatie van de corporatie kan worden opgelost en deze daartoe naar haar oordeel nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is gesteld, kan zij afzien van behandeling van de klacht en deze de behandeling teruggeven aan de werkorganisatie van de betreffende corporatie. De klacht dient alsdan binnen een maand door de werkorganisatie te worden afgedaan. De corporatie informeert de klachtencommissie over de wijze waarop dit is geschied. Over de actie van de corporatie wordt klager door de klachtencommissie schriftelijk geïnformeerd.
6. In het geval van meerdere individuele, maar overigens identieke klachten kunnen deze worden gebundeld, tenzij klagers daartegen zwaarwegende bezwaren naar voren brengen, zulks ter beoordeling van de klachtencommissie.
7. Blijft na het melden van de klacht bij de werkorganisatie volgens klager de klacht bestaan, dan kan hij een klacht indienen bij de klachtencommissie. Een klacht dient binnen zes weken na dagtekening van het betreffende besluit respectievelijk de datum van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding geeft, op een daarvoor bestemd formulier te worden ingediend. Het betreffende formulier is verkrijgbaar bij verhuurder.

Artikel 3. Taak van de commissie

De commissie behandelt ingekomen klachten als bedoeld in artikel 2 en geeft hierover een met reden omkleed advies aan het bestuur van verhuurder. Nadat het advies is uitgebracht aan verhuurder zal de verhuurder binnen twee weken klager in kennis stellen omtrent het advies van de commissie. Verhuurder geeft voorts aan of het advies al dan niet wordt overgenomen. Als het advies niet wordt overgenomen zal verhuurder klager met redenen omkleed hierover in kennis stellen.

Artikel 4. Ontvangst klacht

1. Klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht van of namens de commissie, een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen of in behandeling is genomen.
2. De commissie informeert klager over de wijze waarop en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld.
3. Een klacht wordt niet in ontvangst genomen indien deze:
 - *De reguliere weg in de werkorganisatie nog niet heeft bewandeld.
 - *Inmiddels ook aan een rechter, huurcommissie of een vergelijkbaar college door de huurder of de verhuurder is voorgelegd of door de verhuurder in handen van een deurwaarder of advocaat is gesteld.
 - *Een bezwaar tegen een aangezegde huurverhoging betreft.

Artikel 5. Voorbereiding van de vergadering van de commissie

1. Verhuurder wordt door de commissie zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid gesteld schriftelijk binnen twee weken op de klacht te reageren dan wel binnen een door de commissie te bepalen termijn.
2. Klager ontvangt tenminste zeven dagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de vergadering, waarin de commissie de klacht zal behandelen. Dit bericht vermeldt tevens de plaats waar de stukken voor klager ter inzage liggen die betrekking hebben op zijn of haar zaak.
3. De commissie kan klager uitnodigen ter vergadering aanwezig te zijn om de klacht nader toe te lichten en door de commissie te worden gehoord.
4. Klager kan zich door een gemachtigde doen vertegenwoordigen, dan wel zich door een deskundige laten bijstaan. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van zijn gemachtigde/deskundige.
5. Indien klager zich wil laten vertegenwoordigen door een gemachtigde dient hij dit vóór de vergadering via het klachtenformulier c.q. brief als bedoeld in artikel 2, tweede lid, aan de commissie kenbaar te maken.
6. De commissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen. Ook kan zij een of enkele van haar leden tot rapporteur benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen.

Artikel 6. Behandeling van de klacht

1. De vergadering waarin de commissie de klacht behandelt, is niet openbaar. Toegang tot de vergadering hebben in ieder geval:
 - a. De klager
 - b. Zijn of haar deskundige
 - c. Zijn of haar gemachtigde
 - d. Een vertegenwoordiger/vertegenwoordigers van de verhuurder.
2. De klager en zijn of haar vertegenwoordiger worden in de gelegenheid gesteld de klacht nader toe te lichten. De ter vergadering aanwezige vertegenwoordiger van verhuurder wordt eveneens in de gelegenheid gesteld een reactie op de klacht te geven.
3. Klager heeft de gelegenheid om op alle stukken zoals genoemd in artikel 5, tweede lid, ter vergadering te reageren.

Artikel 7. Waarborgen privacy kan klager en derden

1. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten tenzij voor het verstrekken van die gegevens schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend. Klager wordt door of namens de commissie op de hoogte gesteld of inzage in de stukken kan worden verleend dan wel kopieën kunnen worden verstrekt. Indien de schriftelijke toestemming wel is verleend, dan is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.
2. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van het beklag kennis hebben genomen.
3. Alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

Artikel 8. De beraadslagingen en het advies

1. De commissie deelt binnen twee maanden nadat de klacht is ontvangen haar advies schriftelijk mee aan verhuurder. Zij kan deze termijn met een maand verdagen. Hiervan ontvangen klager en verhuurder bericht. De commissie brengt advies uit aan verhuurder één week nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Nadat het advies is uitgebracht aan verhuurder zal de verhuurder binnen twee weken klager in kennis stellen omtrent het advies van de commissie. Verhuurder geeft voorts aan of het advies al dan niet wordt overgenomen. Voorts worden eventuele uit het advies voortkomende acties aan klager gemeld. Afhankelijk van de eventuele acties wordt aangegeven binnen welke termijn acties moeten zijn afgerond en de klacht als afgewerkt kan worden beschouwd.
Als het advies niet wordt overgenomen zal verhuurder klager met redenen omkleed hierover in kennis stellen.
2. De beraadslagingen van de commissie zijn besloten. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op de tijdens de vergadering naar voren gebrachte informatie.
3. De commissie kan slechts vergaderen en besluiten nemen indien meer dan de helft van de leden aanwezig is. Indien onvoldoende leden aanwezig zijn, wordt in de eerstkomende vergadering een beslissing genomen door de aldan aanwezige leden.
4. De commissie geeft in haar advies aan:
 - a. Of de klager is getroffen door het handelen of nalaten van verhuurder;
 - b. Op welke wijze verhuurder de ingekomen klacht kan afhandelen.

Artikel 9. Instelling, beëindiging, samenstelling, benoeming commissie

1. De commissie bestaat uit drie leden.
Eén lid wordt voorgedragen door c.q. namens het personeel van verhuurders, één lid wordt voorgedragen door c.q. namens de bewonersorganisaties van verhuurders, één lid wordt voorgedragen door c.q. namens de besturen van verhuurders; is tevens voorzitter en bij voorkeur een jurist.
2. De leden van de commissie worden benoemd door de besturen van verhuurders voor de duur van vier jaar.
3. Tot lid van de commissie kan niet worden benoemd degene, die:
 - a. Lid is van een van de organen dan wel de bewonersorganisatie van verhuurder
 - b. Belast is met of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op verhuurder
 - c. In dienst is van verhuurder als werknemer
4. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - d. Schriftelijke opzegging van een lid;
 - e. Overlijden van een lid.
5. Binnen drie maanden zal in een tussentijds opengevallen plaats worden voorzien. Gedurende die periode wordt de vacante plaats vervuld door een plaatsvervanger.
6. Aan de commissie wordt een functionaris van verhuurder als ambtelijk secretaris toegevoegd.
7. Van de commissieleden treedt elk jaar één lid volgens een door de klachtencommissie op te maken rooster af. Dit lid is twee keer hernoembaar.

Artikel 10. Werkwijze en plichten van de commissie

1. De commissie vergadert tenminste eenmaal per jaar en voorts 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, het aantal niet in behandeling genomen klachten en het aantal uitgebrachte adviezen. Dit register wordt periodiek op de agenda van de vergadering van de commissie geplaatst.
3. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur van verhuurder, waarin tenminste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het tweede lid.
4. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen, dan geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
5. Het presentiegeld van elk der commissieleden bedraagt €68,07. Verder worden op basis van de CAO verreden kilometers vergoed. De voorzitter van de commissie mag de toets of een klacht wel of niet afhankelijk is, als een vergadering van de commissie beschouwen.

Artikel 11. Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt, gehoord de leden van de commissie vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van verhuurders, na huurders en evt. woningzoekenden in de gelegenheid te hebben gesteld zich hierover uit te spreken.

Aldus vastgesteld voor verhuurders, d.d.

Woonstichting Hulst
J.A.P.M. Valckx
directeur/bestuurder

Woongoed Zeeuws-Vlaanderen
C.M. Reinhoudt
directeur/bestuurder

Clavis
R. de Ridder
directeur/bestuurder

Stichting De Zoutvliet
A.J. Saman
Raad van Bestuur

KLACHTENFORMULIER

Aan de klachtencommissie van: _____

Ondergetekende: _____

Naam: _____

Adres: _____

Postcode en woonplaats: _____

Dient bij deze een klacht in over: _____

Toelichting: _____

Voor een snelle en effectieve behandeling van uw klacht dient u de navolgende vragen te beantwoorden:

1. Op welke datum is uw klacht ontstaan: _____

2. Heeft u over de klacht overleg gehad of gecorrespondeerd met een van de medewerkers van de corporatie? Zo ja, met _____

3. Zijn er schriftelijke stukken met betrekking tot de klacht? Ja/Nee*
Zo ja, wilt u dan een kopie van deze stukken bij dit klachtenformulier meesturen.

4. Wilt u als de klachtencommissie uw verzoek behandelt, daarbij aanwezig zijn? Ja/Nee*

5. Laat u zich door iemand bijstaan of vertegenwoordigen bij de klachtencommissie? Ja/Nee*
Zo ja, door:

Naam: _____

Adres: _____

Postcode en Woonplaats: _____

Telefoon: _____

De naam van de gemachtigde kan ook op de zitting kenbaar worden gemaakt. Wel dient de gemachtigde ter zitting in alle gevallen een schriftelijke en door klager ondertekende machtiging te overleggen.

Handtekening: _____

Plaats en datum: _____