

# **Reglement Provinciale klachtencommissie** inzake de behandeling van klachten over het handelen en nalaten van toegelaten instellingen

---

## **Artikel 1: Begrippen**

In dit artikel wordt verstaan onder:

**Corporatie:** <NAAM CORPORATIE> als toegelaten instelling in de zin van artikel 19 van de Woningwet.

**Het bestuur:** de directeur-bestuurder van bovengenoemde corporatie.

**Commissie:** de klachtencommissie voor huurders van woningen van corporaties als krachtens artikel 55b van de Woningwet bedoeld in het reglement inzake de behandeling van klachten over het handelen en nalaten van toegelaten instellingen.

**Klager:** de huurder, de legale medehuurder en de legale ex-(mede)huurder van woonruimte of bedrijfsruimte in eigendom of beheer bij de corporatie; de legale onderhuurder, de bij één van de corporaties ingeschreven woningzoekende of een bewonerscollectief niet zijnde de overkoepelende huurdersorganisatie

**Klacht:** Een door de klager getekende brief gericht aan de provinciale klachtencommissie, die betrekking heeft op het handelen of nalaten van de corporatie, een van haar medewerkers of een door de corporatie ingeschakelde derde.

**Permanente vertegenwoordiging:** het gremium, samengesteld uit een vertegenwoordiging van directeurs-bestuurders van deelnemende corporaties en de aan deze gelieerde huurdersorganisaties, welke toezicht houdt op de uitvoering van dit reglement. Deze vertegenwoordiging bestaat uit ten hoogste 4 personen en is paritair samengesteld. De permanente vertegenwoordiging werkt met unanimitéit van stemmen. De permanente vertegenwoordiging wordt om de vier jaren gekozen uit de kring van deelnemende corporaties en huurdersbelangenorganisaties, waarbij voor de eerste keer de eerste termijn voor de helft van de leden twee jaren en voor de andere helft vier jaren zal duren, zodat steeds voldoende kennis en expertise binnen de vertegenwoordiging behouden blijft. Het voorzitterschap van de permanente vertegenwoordiging rouleert elke twee jaar tussen de partijen.

## **Artikel 2: Taak van de Provinciale klachtencommissie**

De klachtencommissie oordeelt over een bij haar door een klager ingediende klacht als bedoeld in artikel 1. Het oordeel van de commissie is voor partijen bindend.

### **Artikel 3: Samenstelling en benoeming**

1. De commissie bestaat uit een oneven aantal van vijf leden die zitting hebben op persoonlijke titel.
2. De leden worden benoemd en ontslagen door de permanente vertegenwoordiging.
3. De benoeming geschiedt als volgt:
  - a. Twee leden worden voorgedragen door de aan de deelnemende corporaties gelieerde huurdersbelangenorganisaties;
  - b. Twee leden worden voorgedragen door de directeuren-bestuurders van de deelnemende corporaties;
  - c. Eén lid wordt voorgedragen door de 4 onder 3.a en 3.b genoemde leden gezamenlijk. Dit lid fungeert als voorzitter.
  - d. De commissie benoemt uit haar midden een plaatsvervangend voorzitter en een secretaris.
4. De voorzitter of diens vervanger is een in het huurrecht gespecialiseerde jurist, de leden zijn aantoonbaar deskundig op het terrein van volkshuisvesting en belangenbehartiging.
5. Zowel de deelnemende corporaties als de aan hen gelieerde huurdersbelangenorganisaties dragen ervoor zorg dat de permanente vertegenwoordiging per partij steeds kan beschikken over een shortlist van 5 benoembare kandidaat-leden. De permanente vertegenwoordiging maakt een keuze uit deze shortlist, waarbij er steeds eenzelfde aantal leden per partij worden benoemd in de klachtencommissie.
6. De leden van de commissie mogen geen personeelslid, directeur-bestuurder of lid raad van commissarissen van een corporatie of huurdersbelangenorganisatie zijn noch familieleden van deze personen, of persoonlijke en zakelijke relaties met hen hebben. Uitgesloten zijn tevens huurders van de deelnemende corporaties en leden van een bewonersvertegenwoordiging namens deze huurders.
7. Leden worden benoemd voor een periode van vier jaren en kunnen éénmaal voor een tweede aaneengesloten periode van vier jaren worden herbenoemd door de permanente vertegenwoordiging. Alsdan informeert de permanente vertegenwoordiging partijen schriftelijk binnen twee weken na het besluit tot herbenoeming.
8. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 7
  - b. het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij de permanente vertegenwoordiging met een opzegtermijn van ten minste drie maanden
  - c. een met redenen omkleed besluit van de permanente vertegenwoordiging op grond van hetgeen in dit reglement is bepaald.
  - d. het niet meer voldoen aan het gestelde in de profielschets
  - e. overlijden

9. De commissie is belast met het opstellen en handhaven van een rooster van aftreden.

#### **Artikel 4: Voorleggen klacht aan commissie en ontvankelijkheid**

1. Voorafgaand aan het indienen van een klacht bij de commissie maakt de klager diens klacht eerst schriftelijk kenbaar aan de directeur-bestuurder van de desbetreffende corporatie, die in de gelegenheid wordt gesteld de klacht binnen vier weken af te handelen. Het niet voorleggen van de klacht aan de directeur-bestuurder van de betreffende corporatie leidt tot niet-ontvankelijkheid in de klachtprocedure bij de commissie.
2. Wordt de klacht door de corporatie niet naar tevredenheid behandeld en/of afgedaan, of reageert de corporatie na te zijn bekend gemaakt met een klacht niet binnen een periode van vier weken, dan staat het een klager vrij zich binnen drie maanden na het verstrijken van genoemde vier weken te wenden tot de commissie.
3. Klachten worden rechtstreeks aan de secretaris van de commissie toegestuurd. Dit kan via elektronische weg of per post. Klachten dienen voorzien te zijn van de documenten van in het lid 1 genoemde voortraject, zodat kan worden vastgesteld of voldaan is aan het aldaar gestelde.
4. De voorzitter beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht. Naast het niet volgen van het in lid 1 genoemde voortraject wordt een klacht om de volgende redenen niet ontvankelijk verklaard:
  - a. de klager of de betreffende corporatie heeft de zaak waarop de klacht betrekking heeft voorgelegd aan de rechter, de huurcommissie, een arbiter of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak, of een van de in dit lid bedoelde instanties heeft hierover reeds een uitspraak gedaan;
  - b. de klacht heeft betrekking op huurprijs gerelateerde geschillen, zoals bedoeld in Hoofdstuk III, afdeling 3 van de Huurprijzenwet Woonruimte. In dat geval deelt de commissie aan de klager mee dat deze klacht niet in behandeling zal worden genomen, maar dat betrokkene een beroep kan doen op de Huurcommissie dan wel de kantonrechter;
  - c. de klacht heeft betrekking op de stook- en/of servicekosten, welke voorgelegd kunnen worden aan de Huurcommissie dan wel de kantonrechter;
  - d. de zaak waar de klacht betrekking op heeft is reeds eerder voorgelegd aan de commissie en deze heeft daarover een oordeel gegeven, terwijl er nadien geen nieuwe feiten en/of omstandigheden zijn opgetreden;
  - e. de klacht heeft betrekking op de handhaving en uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten;
  - f. de klacht is anoniem of discriminerend van aard;
  - g. de klager heeft geen belang bij zijn klacht.

5. De commissie bericht klager schriftelijk, onder opgave van redenen, binnen twee weken na ontvangst wanneer de klacht vanwege niet-ontvankelijkheid niet in behandeling zal worden genomen.
6. Indien de commissie vaststelt dat niet is voldaan aan het in lid 1 geformuleerde voortraject, neemt zij de klacht niet in behandeling, maar brengt zij de klacht binnen twee weken alsnog ter kennis van de corporatie met een verzoek tot behandeling en afdoening. Tevens stelt de commissie de corporatie en de klager tegelijkertijd binnen twee weken hen hiervan schriftelijk op de hoogte.

## **Artikel 5: Behandeling klachten**

1. Klager krijgt binnen één week na ontvangst van de klacht van de commissie schriftelijk bericht van ontvangst. Ook wordt het klachtenreglement meegezonden.
2. De commissie nodigt klager uiterlijk binnen vier weken na het uitbrengen van de klacht uit om de klacht mondeling toe te lichten. De termijn tussen de uitnodiging en de zitting is daarbij nooit korter dan tien werkdagen.
3. Indien onverhoopt de in het vorige lid genoemde termijn van vier weken niet kan worden gehaald doet de commissie per ommegaande hiervan schriftelijk bericht toekomen aan klager. De commissie doet dit vergezeld gaan van een alternatieve datum, maximaal binnen twee weken na de oorspronkelijk vastgestelde datum.
4. De commissie stelt de betreffende corporatie in de gelegenheid om tot uiterlijk 2 weken voor de geplande zitting schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken. De corporatie die van deze gelegenheid geen gebruik maakt, kan haar standpunt mondeling op de zitting kenbaar maken en toelichten.
5. Indien de commissie constateert dat een klacht niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1, bericht zij de klager binnen twee weken onder opgave van redenen van deze bevindingen en stelt deze in de gelegenheid de geconstateerde tekortkoming binnen een periode van vier weken te herstellen.
6. Indien klager hiervan wenst af te zien dan wel niet binnen vier weken tot herstel overgaat neemt de commissie de klacht op deze grond niet in behandeling en zal dat binnen twee weken na ontvangst van de klacht aan klager en corporatie meedelen.
7. Indien de commissie van mening is dat een klacht door de werkorganisatie van betrokken corporatie kan worden opgelost en deze daartoe niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest door de klager, kan zij in het belang van een spoedige afhandeling de klacht rechtstreeks aan de werkorganisatie doorgeven. Klager wordt daarover door de commissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling.
8. Indien klager zich hierin wenst te vinden dan wel niet binnen de termijn van twee weken bezwaar aantekent tegen deze wijze van afhandeling, ziet de commissie toe op een spoedige afhandeling. Zij richt zich daartoe schriftelijk periodiek, en zolang als de afhandeling duurt, tot de directeur-bestuurder van de desbetreffende corporatie. Van

deze correspondentie houdt de commissie een registratie bij. De inhoud van deze registratie wordt jaarlijks betrokken bij het opstellen van het jaarverslag van de commissie.

9. De commissie kan besluiten om klachten van meerdere klagers tegelijk te behandelen, en daarvoor één zitting te bepalen, als deze klachten materieel op dezelfde feiten of omstandigheden zien, of als er anderszins een duidelijk verband of overeenkomst is tussen deze klachten.

## **Artikel 6: De zitting**

1. De zitting van de commissie is niet openbaar. De commissie kan bij de zitting die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
2. Zittingen worden gehouden op een met het oog op de corporaties tot welke de klachten zich richten zo centraal mogelijk gelegen plaats. Zittingsruimte wordt geboden door de corporatie die het dichtstbij die plaats gesitueerd is, tenzij klager aangeeft hiertegen bezwaar te hebben. Alsdan houdt de commissie zitting bij de huurdersbelangenorganisatie, die het dichtstbij die plaats gehuisvest is. Als klager ook hiertegen bezwaar maakt, bepaalt de commissie de plaats waar de zitting zal worden gehouden.
3. Klager wordt gedurende de zitting in staat gesteld de klacht toe te lichten. Klager mag zich laten vertegenwoordigen dan wel bijstaan, indien dit tenminste 24 uren voor aanvang van de vergadering aan de commissie is gemeld. Indien klager wordt vertegenwoordigd overlegt de vertegenwoordiger diens ondertekende, schriftelijke machtiging. Personeelsleden van de corporatie wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht, worden eveneens in de gelegenheid gesteld om hun visie op het gebeurde mondeling bij de commissie toe te lichten.
4. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.
5. De commissie past hierbij het principe van hoor en wederhoor toe.

## **Artikel 7: Stemmen**

1. De beraadslagingen van de commissie zijn besloten.
2. De commissie oordeelt bij meerderheid van stemmen.
3. Ieder lid stemt zonder last of ruggenspraak.
4. Geoordeeld wordt door de voltallige commissie. Indien de commissie onverhoopt niet voltallig kan zijn wordt geoordeeld mits tenminste 3 leden aanwezig zijn.

## **Artikel 8: Adviezen**

1. De commissie komt tot een advies buiten aanwezigheid van derden en brengt dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de zitting waarin de behandeling voltooid is, ter kennis van de bestuurder van de betrokken corporatie en aan de klager. De commissie motiveert haar oordeel op de ingebrachte stukken en hetgeen tijdens de zitting door partijen naar voren is gebracht.
2. Het advies van de commissie is niet bindend, maar het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
3. Het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is maakt binnen vier weken na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de commissie. Als het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de commissie en klager.
4. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de commissie altijd toegevoegd.

## **Artikel 9: De werkwijze van de commissie**

1. Een lid wordt geacht zich te verschonen indien de klacht betrekking heeft op een klacht waarbij het lid, in welke hoedanigheid dan ook, direct of indirect betrokken is.
2. De voorzitter ondertekent de bindende oordelen namens de commissie. De voorzitter kan deze tekenbevoegdheid delegeren aan andere commissieleden.
3. De commissie brengt uiterlijk in maart jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de directeuren-bestuurders van de deelnemende corporaties en de aan deze gelieerde huurdersverenigingen. De commissie verantwoordt per corporatie in dit verslag o.a. het aantal ingediende klachten, het aantal in behandeling genomen klachten, de reden van niet-behandeling van klachten, het onderwerp van klachten, de uitspraken (in het gelijk gesteld, gedeeltelijk in het gelijk gesteld, afgewezen). Daarnaast neemt zij hierin op de uitgebrachte gevraagde en ongevraagde adviezen aan de corporatie over het gevoerde beleid.
4. Op verzoek van partijen licht de commissie haar verslaglegging mondeling toe.
5. In alle vormen van verslaglegging en bij iedere wijze van het afleggen van verantwoording neemt de commissie de vigerende regelgeving op het gebied van de gegevensbescherming in acht zodanig, dat privacy en anonimiteit van klagers geborgd is.

## **Artikel 10: Privacy**

1. De klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van de gegevens geen toestemming door de betrokkenen is verleend. Klager wordt hiervan

door of namens de commissie op de hoogte gesteld. Indien de toestemming wel is verleend, is de klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.

2. Elk lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan hij/zij in het kader van de behandeling van klachten kennis heeft genomen. De commissie zorgt ervoor dat de stukken en/of gegevens, die 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 de leden van de commissie, alsmede de door de commissie aangewezen personen toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie. Jaarlijks draagt de secretaris zorg voor actualisatie van het overzicht van gerechtigde en aangewezen personen. Van deze actualisatie doet de commissie expliciet bericht in het jaarverslag. De commissie draagt er, ondersteund door of via de permanente vertegenwoordiging, voor zorg dat er passende technische en organisatorische maatregelen worden genomen teneinde de beveiliging van persoonsgegevens te waarborgen.
3. Informatie over de privacygevoelige gegevens van de klager zal alleen na toestemming van klager aan derden worden verstrekt.
4. Persoonsgegevens die opgenomen zijn in behandelde klachten worden niet langer bewaard dan nodig is voor de uitoefening van de taken van de commissie. In de regel worden afgesloten klachtdossiers niet langer bewaard nadat hierover verslag gedaan is als bedoeld in artikel 9. Hierna worden slechts de gegevens bewaard die nodig zijn om de ontvankelijkheid van nieuwe klachten als bedoeld in artikel 4.4.d te kunnen beoordelen, en ook die gegevens worden niet langer bewaard dan 5 jaren nadat het verslag bedoeld in artikel 9 opgemaakt is.

### **Artikel 11: Wijziging**

1. Dit reglement kan worden gewijzigd door de permanente vertegenwoordiging, gehoord de deelnemende corporaties, de aan deze gelieerde huurdersbelangenorganisaties alsmede de provinciale klachtencommissie.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de permanente vertegenwoordiging. Van deze beslissingen stelt de permanente vertegenwoordiging de directeuren-bestuurders van de deelnemende corporaties en de aan deze huurdersbelangenorganisaties schriftelijk op de hoogte.

### **Artikel 12: Vergoedingen**

1. Commissieleden kunnen reis- en verblijfkosten declareren op basis van het actuele regime van fiscaal vrijgestelde vergoedingen. Voorts ontvangen zij een vergoeding per zitting. Deze vergoeding wordt na overleg met de commissieleden per jaar

vastgesteld door de permanente vertegenwoordiging. Daarbij zal het stelsel van vergoedingen worden opgenomen in een separate appendix.

2. Kosten die voor het kunnen behandelen van de klacht naar het redelijk oordeel van de commissie nodig zijn voor het inschakelen van een ter zake deskundige derde zijn op basis van declaratie voor rekening van de corporatie, maar met een maximum conform een separate appendix.
3. Indien de klachtencommissie van mening is dat ze nader bij dienen te worden geschoold, wordt een voorstel ingediend bij de permanente commissie. Deze neemt dan binnen twee weken een beslissing over de aanvraag.

### **Artikel 13: Inwerkingtreding reglement**

1. Het reglement treedt voor onbepaalde tijd in werking met ingang van <DATUM> en zal jaarlijks door de provinciale klachtencommissie en de permanente vertegenwoordiging worden geëvalueerd met inachtneming van de bevindingen van de directeuren-bestuurders van de deelnemende corporaties en de aan deze gelieerde huurdersbelangenorganisaties.

### **Artikel 14: Beëindiging van het reglement.**

1. Het reglement wordt beëindigd indien de permanente vertegenwoordiging daartoe besluit. Alvorens de permanente vertegenwoordiging tot een dergelijk besluit overgaat, raadpleegt zij de partijen in dit reglement, te weten de directeurenbestuurders bij de deelnemende corporaties en de aan deze gelieerde huurdersbelangenorganisaties.