

## **REGLEMENT KLACHTENADVIESCOMMISSIE**

### Artikel 1: Begrippen

In dit artikel wordt verstaan onder:

**Corporatie:** De Bouwvereniging te Harlingen en Wonen Noordwest Friesland te Sint Annaparochie als toegelaten instellingen in de zin van artikel 70 van de Woningwet.

**Het bestuur:** de directeur-bestuurders van de twee bovengenoemde corporaties.

**Commissie:** de klachtenadviescommissie van de twee woningcorporaties als bedoeld in het Besluit Beheer Sociale Huursector.

**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 van een klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de Klachtenadviescommissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de corporatie of van door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst voor de corporatie werkzaam, waardoor klager geacht kan worden in zijn belang te zijn getroffen.

### Artikel 2: Taak van de klachtenadviescommissie

De klachtenadviescommissie adviseert de directeur-bestuurder met betrekking tot de afhandeling van door klager aan haar voorgelegde klachten. Dit advies is bindend, tenzij er zwaarwegende argumenten of tegenstrijdigheden zijn die de uitvoering van het advies voor de corporatie belemmeren.

### Artikel 3: Samenstelling en benoeming

1. De commissie bestaat uit drie leden.
2. De leden worden benoemd en ontslagen door de directeur-bestuurders van de deelnemende woningcorporaties. Een lid wordt bindend voorgedragen door de gezamenlijke huurdersverenigingen/huurdersraad. Eén lid wordt bindend voorgedragen door de gezamenlijke ondernemingsraden. De voorzitter wordt bindend voorgedragen door genoemde twee leden. Alle leden worden aangesteld op basis van hun kennis en/of ervaring.
3. De leden van de commissie mogen geen personeelslid, directeur-bestuurder of lid raad van commissarissen/toezicht noch familieleden zijn van deze personen.
4. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd.

5. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:

- het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 4
- het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij het bestuur
- overlijden

6. Een door het verstrijken van de in lid 4 genoemde termijn aftredend lid van de commissie is eenmaal opnieuw benoembaar voor een periode van vier jaar volgens een op te stellen rooster van aftreden.

#### Artikel 4: Bevoegdheid

1. Voor zover klachten betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs, zoals bedoeld in Hoofdstuk III, afdeling 3 van de Huurprijzenwet Woonruimte, deelt de commissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht 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.

2. De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager, hetzij de corporatie. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De commissie bericht klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht in deze gevallen schriftelijk.

3. Indien de commissie constateert dat een klacht niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1, neemt zij de klacht op deze grond niet in behandeling en zal dat binnen twee weken na ontvangst van de klacht aan klager en corporatie meedelen.

4. 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, 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.

#### Artikel 5: Voorbereiding van de vergadering

1. Klager krijgt binnen 2 weken na ontvangst van de klacht van de commissie schriftelijk bericht hiervan. Tevens wordt het klachtenreglement meegezonden.

2. De commissie nodigt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken uit om de klacht mondeling toe te lichten.

3. De vergadering van de commissie is niet openbaar. De commissie kan bij de vergadering 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 vergadering mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.

4. Personeelsleden van de corporatie wier handelen of nalaten daarvan onderwerp is van de klacht, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde te geven. In het algemeen past de commissie het principe van hoor en wederhoor toe.

#### Artikel 6: De vergadering

1. De klager wordt gedurende de vergadering in staat gesteld de klacht toe te lichten. De klager mag zich laten vertegenwoordigen dan wel bijstaan, indien dit tenminste 24 uren voor aanvang van de vergadering aan de commissie is gemeld.

2. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op een ander te bepalen tijdstip, indien mogelijk binnen een termijn van 3 weken, voort te zetten.

#### Artikel 7: De werkwijze van de commissie

1. De commissie kiest uit haar midden een secretaris.

2. Een lid neemt niet deel aan de beraadslagingen en de stemming over een klacht, indien de klacht betrekking heeft op door dat lid jegens de klager verrichte handeling of nalatigheden of indien het lid opdracht tot zodanige handelingen heeft gegeven.

3. De commissie brengt uiterlijk in maart jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de directeur-bestuurders en de gezamenlijke 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, de uitspraken (in het gelijk gesteld, gedeeltelijk in het gelijk gesteld, afgewezen) en eventueel afwijkende beslissingen van de directeur-bestuurders. Tevens neemt zij hierin op de uitgebrachte gevraagde en ongevraagde adviezen aan de corporatie over het gevoerde beleid.

#### Artikel 8: Stemmen

1. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.

2. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.

3. Besluiten kunnen worden genomen als tenminste twee leden aanwezig zijn.

#### Artikel 9: Advies

1. De commissie beslist over een advies buiten aanwezigheid van derden en brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar schriftelijk advies uit aan de directeur-bestuurder van de betrokken corporatie en aan de klager

2. Een afschrift van de beslissing van de directeur-bestuurder op de klacht wordt zo spoedig mogelijk na uitbrengen van het advies, doch binnen twee weken, aan de klachtenadviescommissie verstuurd. Indien de beslissing afwijkt van het advies, zal hier een uitgebreide motivering worden bijgevoegd.

#### Artikel 10: Secretariaat

Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door de secretaris van de commissie. De secretaris kan zich laten bijstaan door een ambtelijke secretaris, die door de directeur-bestuurder van elke corporatie wordt aangewezen.

#### Artikel 11: Wijziging

1. Dit reglement kan worden gewijzigd door de directeur-bestuurders, nadat de gezamenlijke huurdersverenigingen/huurdersraad in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken en advies hebben uitgebracht, dan wel hun instemming hebben gegeven.

2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslissen de directeur-bestuurders. Deze afwijkingen t.o.v. het reglement zullen worden gerapporteerd aan de huurdersverenigingen/huurdersraad.

3. De klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacy gevoelige 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.

4. Elk lid van de commissie en de aangestelde ambtelijke secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van privacy gevoelige 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, 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 de leden van de commissie en betrokken directeur-bestuurder en door de commissie of bestuurder aangewezen personen toegang tot de privacy gevoelige gegevens in de dossiers van de commissie. Informatie over de privacy gevoelige gegevens van de klager zal alleen na toestemming van klager aan derden worden verstrekt.

#### Artikel 12: Vergoedingen

De commissieleden kunnen onkosten declareren. Voorts ontvangen zij een vergoeding per vergadering en bestede uren. Deze vergoeding wordt na overleg met de commissieleden per jaar vastgesteld door de directeur-bestuurders.

Daarnaast zijn de kosten verbonden aan het inschakelen van een derde voor rekening van de klager, tenzij de commissie de klacht overwegend gegrond acht. In dit geval zijn kosten tot een maximum van € 750,00 voor rekening van de corporatie indien het een openbaar advies betreft van een officieel erkende deskundige instantie. Eventuele hogere kosten voor inschakelen van derden worden door de corporatie vergoed alleen na toestemming vooraf. Deze regeling laat onverlet de mogelijkheid die de commissie heeft om nader onderzoek te laten doen door derden. Deze kosten zullen door de corporatie in zijn geheel worden vergoed na vooroverleg met de corporatie.

#### Artikel 13 Inwerkingtreding reglement

Het reglement treedt in werking met ingang van 7 juli 2009 en zal jaarlijks door de commissie, de directeurbestuurders en de beide huurdersverenigingen worden geëvalueerd.