

Reglement Klachtenadviescommissie

(vastgesteld 31 juli 2000)

ARTIKEL 1: DEFINITIES

- Huurder: Een huurder van een woning of woonruimte van Stichting Woonveste. Voor toepassing van dit reglement wordt onder huurder eveneens verstaan de medehuurder, de aspirant medehuurder, de ex-(mede)-huurder. Hierna te noemen klager.
- Commissie: De klachtenadviescommissie van Stichting Woonveste
- Klacht: Elke klacht, die door huurder of een bewonersorganisatie schriftelijk, als zodanig aan de commissie is voorgelegd en waarbij de huurder belang heeft.
- Bewonersorganisatie: Een groep bewoners van (een complex) woningen van Stichting Woonveste, waarmee Stichting Woonveste regelmatig overlegt en die een belangrijk deel van de bewoners van (een complex) woningen vertegenwoordigt;
- Een rechtsbevoegde belangengroepering van huurders van woningen van Stichting Woonveste.

ARTIKEL 2 DOEL VAN DE COMMISSIE

De commissie heeft tot doel:

- Huurders en bewonersorganisaties in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over de wijze van uitvoering van het beleid van de Stichting alsmede over zaken die niet in een specifiek beleid zijn vastgelegd.
- Bij te dragen aan een goede en onafhankelijke behandeling van klachten van huurders en bewonersorganisaties en daarmee aan de verbetering van de relatie, die Stichting Woonveste met haar huurders heeft.
- Bij te dragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van Stichting Woonveste.

ARTIKEL 3 TAAK VAN DE COMMISSIE

De taken van de commissie zijn:

- Het binnen redelijke termijn behandelen van de ingediende klachten en hierover bindend advies uitbrengen aan de statutair-directeur, dan wel er voor zorg dragen dat deze klachten binnen redelijke termijn door Stichting Woonveste zullen worden behandeld en zo mogelijk worden opgelost.
- Het naar aanleiding van de door haar behandelde klachten gevraagd en ongevraagd te adviseren over het te voeren beleid.

ARTIKEL 4 PLAATS BINNEN STICHTING WOONVESTE

De commissie geeft bindende adviezen aan de statutair-directeur van Stichting Woonveste met betrekking tot klachten welke betrekking hebben op de uitvoering van het beleid.

ARTIKEL 5 VOORLEGGEN KLACHT

Lid 1

Alvorens door de huurder of een woningzoekende een klacht over de uitvoering van het gevoerde beleid wordt ingediend bij de klachtenadviescommissie, dient de klacht schriftelijk te zijn voorgelegd aan de directie van Stichting Woonveste. De directie heeft tot uiterlijk een maand na ontvangst van de klacht de gelegenheid om schriftelijk op de klacht te reageren.

Lid 2

Indien klager vasthoudt aan de klacht over de uitvoering van het door Stichting Woonveste gevoerde beleid, kan hij /zij deze klacht aan de klachtenadviescommissie voorleggen. Deze klacht kan het handelen of nalaten betreffen van Stichting Woonveste of door Stichting Woonveste bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen.

Lid 3

Deze klacht dient schriftelijk, binnen drie maanden na het verstrijken van de in lid 1 genoemde maand aan de commissie te worden voorgelegd, bij voorkeur door middel van een daartoe bestemd formulier door adressering aan:

De Klachtenadviescommissie van Stichting Woonveste, Postbus 127, 5150 AC DRUNEN.

Lid 4

Aan de klager worden geen kosten in rekening gebracht voor de behandeling van de klacht. De door klager zelf gemaakte kosten zijn voor rekening klager.

ARTIKEL 6 ONTVANGST KLACHTEN

Lid 1

Klager krijgt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, van of namens de commissie een bevestiging dat de klacht is binnengekomen.

Lid 2

Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- Deze inmiddels ook aan een rechter of huurcommissie, door de huurder of Stichting Woonveste is voorgelegd of door Stichting Woonveste in handen van een deurwaarder of advocaat is gesteld, mits daarvan vooraf mededeling aan de klager is gedaan; een klacht kan wel in behandeling worden genomen indien de huurder 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;
- Deze een bezwaar tegen de aangezegde huurverhoging betreft;

- De indieningstermijn zoals genoemd in artikel 5, lid 3, is overschreden. De commissie kan besluiten bij overschrijding van de indieningstermijn de klacht alsnog in behandeling te nemen, indien de commissie van oordeel is dat klager redelijkerwijs geen verwijt treft ten aanzien van de termijnoverschrijding.
- De procedure volgens artikel 5, lid 1, nog niet is gevolgd; indien de directie niet binnen uiterlijk één maand schriftelijk en gemotiveerd op de klacht heeft gereageerd neemt de klachtenadviescommissie de klacht in behandeling.
- Indien de klacht om die redenen niet in behandeling wordt genomen, deelt de commissie dit aan de klager mee.

Lid 3

De commissie informeert klager binnen zes weken na ontvangstbevestiging vermeld in lid 1, over de wijze waarop en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld en welke bevoegdheden de klager toekomen en geeft zo mogelijk de datum aan waarop de klacht door de commissie zal worden behandeld.

ARTIKEL 7 VOORBEREIDING VAN DE VERGADERING VAN DE COMMISSIE

Lid 1

De werkorganisatie van Stichting Woonveste zal zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid worden gesteld schriftelijk op de klacht te reageren.

Lid 2

Klager ontvangt tenminste zeven dagen van tevoren bericht over de datum en tijdstip van de vergadering, waarin de commissie de klacht zal behandelen en de voor die vergadering eventueel ingebrachte stukken.

Lid 3

De commissie stelt de klager in de gelegenheid om de klacht nader toe te lichten en/of nader door de commissie te worden gehoord, tenzij de klacht naar het oordeel van de commissie op voorhand kennelijk ongegrond is, dan wel niet ontvankelijk is.

Lid 4

De commissie kan medewerkers van Stichting Woonveste uitnodigen voor de vergadering om de reactie op de klacht nader toe te lichten of in verband met de klacht te worden gehoord.

Lid 5

De commissie kan ook derden voor de vergadering uitnodigen om in verband met de klacht te worden gehoord, dan wel te adviseren.

Lid 6

Klager kan de commissie verzoeken onder – mededeling van hun naam- getuigen/ deskundigen te horen, dan zijn/haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten tijdens de vergadering.

Indien de commissie positief op dit verzoek beslist, bepaalt zij tevens de datum en het tijdstip van de vergadering waarop getuigen/deskundigen door de commissie zullen worden gehoord.

Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen/deskundigen.

ARTIKEL 8 VERGADERING EN OVERIGE BEVOEGDHEDEN VAN DE COMMISSIE EN KLAGER

Lid 1

De vergadering waarin de commissie de klacht behandelt, is niet openbaar.

Toegang tot de vergadering hebben in elk geval:

- Een medewerker van Stichting Woonveste;
- De klager en/of zijn/haar vertegenwoordiger al dan niet op eigen verzoek of daartoe door de commissie uitgenodigd;
- De overige in artikel 7 genoemde personen

Lid 2

De klager kan zich ter vergadering laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan door een vertegenwoordiger en zal in de gelegenheid worden gesteld zijn/haar klacht nader toe te lichten.

De vertegenwoordiger 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 vergadering aanwezige vertegenwoordiger van de werkorganisatie zal eveneens in de gelegenheid worden gesteld een reactie op de klacht te geven.

Lid 3

De commissie kan na overleg met de betrokken huurder en leden van de werkorganisatie medewerkers van Woonveste besluiten om klachten van meerdere huurders, die een sterk onderling samenhangend verband tonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.

Lid 4

De commissie kan ter vergadering de in artikel 7 genoemde personen horen in verband met de klacht.

Lid 5

De commissie kan de afdelingshoofden of de directeur het management van Stichting Woonveste verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden welke hebben geleid tot de klacht en daarover rapport aan haar laten uitbrengen.

De commissie kan daarbij specificeren over welke vragen zij nadere informatie wenst. De klager ontvangt dan een afschrift van het verzoek.

Lid 6

De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.

Lid 7

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.

Lid 8

Klager ontvangt van alle eventuele ter zitting ingebrachte stukken een kopie en zal in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren.

Lid 9

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, dan wel door een nieuw te benoemen lid vervangen.

Lid 10

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 9 WAARBORGEN PRIVACY VAN KLAGER EN DERDEN

Lid 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 betrokkene 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.

Lid 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.

Lid 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 privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie. Informatie over privacygevoelige gegevens over klager zal alleen na toestemming van klager aan derden worden verschaft.

ARTIKEL 10 DE BERAADSLAGINGEN EN ADVIES

Lid 1

De beraadslagingen van de commissie zijn besloten en niet openbaar. De commissie baseert haar advies op basis van de ingebrachte stukken en tijdens de vergadering naar voren gebrachte informatie.

Lid 2

De commissie kan ook na de vergadering alsnog besluiten een klacht naar de werkorganisatie of een ander orgaan van Stichting Woonveste ter behandeling door te verwijzen. Alsdan is het bepaald in artikel 6, lid 2, eerste alinea van toepassing.

Lid 3

De commissie adviseert op basis van meerderheid van stemmen.

Lid 4

De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch binnen, één maand nadat de laatste vergadering van de commissie heeft plaatsgevonden haar bindend advies schriftelijk uit aan de statutair-directeur.

Deze termijn kan bij uitzondering 1 maal en voor de duur van één maand worden verlengd. De klager krijgt deze verlenging en van de reden daarvan tijdig bericht.

Lid 5

De commissie geeft in haar bindend advies gemotiveerd aan:

- Of de klager belang heeft bij de klacht;
- Of in de situatie waarop de klacht betrekking heeft aan het door de toegelaten instelling gevoerde beleid al dan niet op de juiste wijze gestalte is gegeven;
- Of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt.
- 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, geeft zij tevens hierover inhoudelijk richtlijnen.

Lid 6

De commissie verklaart de klacht in elk geval ongegrond indien deze discriminerend van aard is of dan wel niet ontvankelijk indien de klager geen belang heeft bij de klacht.

ARTIKEL 11 BESLUITEN STATUTAIR-DIRECTEUR

Lid 1

De directeur-bestuurder neemt een formeel besluit over het bindend advies van de klachtenadviescommissie.

Lid 2

De Raad van Commissarissen van Woonveste kan het in lid 1 genoemde besluit schorsen, indien het belang van Woonveste door de uitvoering van dit besluit onevenredig kan worden geschaad.

Na schorsing komen de voorzitter van de Raad van Commissarissen, de voorzitter van de klachtenadviescommissie en de statutair-directeur bijeen, teneinde een advies van de Raad van Commissarissen voor te bereiden.

Het advies van de Raad van Commissarissen aan de statutair-directeur, wordt door de laatste onverkort en middels een besluit overgenomen.

Lid 3

Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand nadat het bindend advies van de statutair-directeur is uitgebracht, het besluit van de statutair-directeur met betrekking tot de klacht.

In het geval dat schorsing door de Raad van Commissarissen heeft plaatsgevonden, ontvangt de klager uiterlijk binnen twee maanden na het bindend advies van de klachtenadviescommissie het besluit van de statutair-directeur.

ARTIKEL 12 SPOEDPROCEDURE

Lid 1

De voorzitter kan de commissie bijeenroepen om een spoedeisende klacht te behandelen, welke een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden afgewacht.

Lid 2

De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.

Lid 3

De commissie geeft in haar bindend advies aan waarom en op welke onderdelen van de klacht, zij een onmiddellijke voorziening nodig acht. De commissie geeft tevens aan ten aanzien van welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd. De commissie brengt het besluit zo spoedig mogelijk ter kennis van klager en statutair-directeur.

ARTIKEL 13 INSTELLING, SAMENSTELLING EN BENOEMING VAN DE COMMISSIE

Lid 1

De statutair-directeur van Stichting Woonveste draagt zorg voor het instellen en voortbestaan van de commissie.

Lid 2

De commissie bestaat uit drie leden.

Lid 3

De leden dienen te beschikken over deskundigheid op het werkgebied van de Stichting.

Lid 4

Tenminste een lid behoort niet tot de organen of commissies van Stichting Woonveste.

Lid 5

Een werknemer van Stichting Woonveste kan niet tot lid van de commissie worden benoemd.

Lid 6

De leden en plaatsvervangende leden worden benoemd door de statutair-directeur.

Lid 7

De voordracht van de te benoemen leden vindt als volgt plaats:

- Een lid (en diens plaatsvervanger) op bindende voordracht van de Gezamenlijke Overlegraad Huurderverenigingen in het werkgebied van de corporatie; niet zijnde een lid dat zitting heeft in de Raad van Commissarissen van de corporatie.
- Een lid (en diens plaatsvervanger) op voordracht van de statutair-directeur,
- Een lid, bij voorkeur met een juridische achtergrond, niet zijnde een huurder en/of de statutair-directeur en/of een medewerker, op voordracht van de statutair-directeur, in overleg met de ondernemingsraad, voor de functie van voorzitter.

Lid 8

Van de commissieleden treedt om het jaar een derde volgens de in lid 6, aangegeven volgorde af.

Lid 9

Een tussentijds opengevallen plaats kan door de betreffende plaatsvervanger worden vervuld tot het tijdstip waarop het commissielid had moeten aftreden.

Lid 10

Een aftredend commissielid is terstond her noembaar voor maximaal één nieuwe periode van drie jaar.

Lid 11

Het lidmaatschap eindigt door:

- Het verstrijken van de termijn waarvoor hij/zij is benoemd
- Schriftelijke opzegging of overlijden van het commissielid

ARTIKEL 14 WERKWIJZE EN PLICHTEN VAN DE COMMISSIE

Lid 1

De commissie vergadert ten minste eenmaal per jaar en zo vaak dit in verband met de afhandeling van geschillen noodzakelijk is.

Lid 2

De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten waarin tenminste wordt opgenomen; het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen klachten de afhandelings-

termijn 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.

ARTIKEL 15 VASTSTELLING EN WIJZIGING REGLEMENT

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de statutair-directeur van Stichting Woonveste na gezamenlijke Overlegraad Huurdersverenigingen in haar werkgebied in de gelegenheid te hebben gesteld hierover een gekwalificeerd advies uit te brengen.