

Reglement Regionale Klachtencommissie

1. Begrippen

1.1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.1.1. SWR: "Samenwerkingsoverleg Woningcorporaties Rivierenland", de naam waaronder een aantal corporaties in Rivierenland samenwerkt;
- 1.1.2. SWR-overleg: het overlegorgaan van het SWR;
- 1.1.3. directie: de directeur(en) van de corporatie;
- 1.1.4. beklagde: de corporatie waarover de klacht gaat;
- 1.1.5. commissie: de Regionale Klachtencommissie, zoals bedoeld in de zin van artikel 16 Besluit Beheer Sociale Huursector;
- 1.1.6. corporatie: een woningcorporatie, die is aangesloten bij het SWR en dit reglement aanvaardt;
- 1.1.7. medewerker: de persoon die in opdracht van de corporatie werkzaamheden verricht;
- 1.1.8. klager: de huurder, de medehuurder, ex-huurder, degene die de huurovereenkomst voortzet na overlijden van de huurder en degene die de woongelegenheid met toestemming van de corporatie huurt van de huurder;
- 1.1.9. klacht: een schriftelijk stuk van de klager, gericht aan het secretariaat van de commissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan vinden in het handelen van de corporatie of door de corporatie ingeschakelde personen, of van mening is dat de corporatie een handeling heeft nagelaten, waardoor de klager rechtstreeks in zijn belang is getroffen;
- 1.1.10. secretariaat: het uitvoerend orgaan van de commissie.

2. Taak en vestigingsplaats

- 2.1. de commissie adviseert de beklagde over de afhandeling van klachten die bij het secretariaat binnenkomen;
- 2.2. één van de corporaties voert het secretariaat voor de commissie.

3. Samenstelling en benoeming

- 3.1. de commissie bestaat uit drie leden;
- 3.2. de leden worden benoemd door het SWR-overleg, dat hiervoor een machtiging heeft van de corporaties;
- 3.3. de leden zijn niet werkzaam bij één van de aangesloten corporaties;
- 3.4. het commissielid namens de huurders wordt via een advertentie geworven. In de selectiecommissie die hiervoor bestemd is, zit een vertegenwoordiger van een huurdersbelangenorganisatie;
- 3.5. de corporatiebesturen dragen één lid van de commissie bindend voor;
- 3.6. één commissielid wordt als onafhankelijk persoon in de functie van voorzitter bindend voorgedragen door de beide andere leden; de voorzitter wordt via een advertentie geworven;
- 3.7. wanneer er meer kandidaten worden voorgedragen, wordt hieruit een keuze gemaakt;
- 3.8. wanneer er geen kandidaten worden voorgedragen, is het SWR-overleg vrij zelf commissieleden te kiezen;
- 3.9. de commissieleden worden voor drie jaar benoemd behalve in het geval dat de termijn volgens het rooster van aftreden (zie artikel 4.2) korter is. Aftredende leden kunnen twee keer worden herbenoemd;
- 3.10. Wanneer er een vacature ontstaat in de commissie, die niet ingevuld kan worden door herbenoeming, dan worden de corporaties en/of de huurders of hun vertegenwoordigers hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gesteld door het SWR;

- 3.11. De volgende personen kunnen geen lid worden van de commissie:
 - 3.11.1. personen die deel uitmaken van een statutair orgaan van een corporatie, zoals de algemene ledenvergadering, de directie en het intern toezichthoudend orgaan;
 - 3.11.2. medewerkers van een van de corporaties;
- 3.12. het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - 3.12.1. het verstrijken van de termijn, zoals die geldt volgens artikel 3.9. tenzij herbenoeming plaatsvindt;
 - 3.12.2. het schriftelijk bedanken van het lid;
 - 3.12.3. het overlijden van het lid;
 - 3.12.4. wanneer een lid een positie krijgt zoals vermeld in artikel 3.11.

4. Werkwijze

- 4.1. het SWR-overleg voegt een secretaris toe aan de commissie;
- 4.2. de commissie stelt een rooster van aftreden vast, waarbij elk jaar bij toerbeurt een lid aftreedt en zich herbenoembaar kan stellen;
- 4.3. de commissie vergadert minimaal één keer per jaar en verder zo vaak als de voorzitter of tenminste één van de andere commissieleden nodig vindt voor de behandeling van klachten;
- 4.4. de commissie maakt van iedere vergadering een verslag;
- 4.5. de commissie brengt jaarlijks verslag van haar werkzaamheden uit aan het SWR-overleg. In dit verslag staan geen namen en adressen van klagers. Het verslag is openbaar en ligt op de kantoren van de corporaties ter inzage;
- 4.6. er wordt alleen vergaderd wanneer een meerderheid van de leden aanwezig is.

5. Vergoeding

- 5.1. het SWR-overleg stelt ieder jaar een redelijke vergoeding vast voor de leden van de commissie. Deze vergoeding is gebaseerd op een vaste vergoeding en een vergoeding per bijgewoonde zitting;
- 5.2. de corporaties delen de kosten van de commissie als volgt:
 - 5.2.1. een bijdrage in de vaste kosten van de commissie;
 - 5.2.2. een vergoeding door de beklagde voor elke behandelde klacht;
 - 5.2.3. het SWR-overleg stelt jaarlijks de vaste bijdrage en de bijdrage per zitting vast.

6. Bevoegdheid

- 6.1. de commissie neemt geen klachten in behandeling wanneer deze:
 - 6.1.1. betrekking hebben op onderwerpen die geregeld zijn in de Huurprijzenwet Woonruimten en de Huisvestingswet;
 - 6.1.2. door de klager en/of beklagde al bij een juridische instantie is neergelegd met het verzoek om een wettelijk besluit;
 - 6.1.3. betrekking heeft op het geschreven beleid van de corporatie;
 - 6.1.4. niet eerst is voorgelegd aan en behandeld door de directie van de beklagde;
- 6.2. wanneer tijdens de behandeling van de klacht een verzoek wordt gedaan zoals vermeld in artikel 6.1.2. dan wordt de klachtenbehandeling door de commissie gestaakt;
- 6.3. wanneer de commissie van mening is dat zij op grond van artikel 6.1.1. een klacht niet kan of hoort te behandelen of wanneer een klacht afwijkt van hetgeen hierna in artikel 7 wordt genoemd, dan laat zij dit zo snel mogelijk schriftelijk, met vermelding van redenen, weten aan de klager;
- 6.4. wanneer de commissie denkt dat een klacht door de beklagde kan worden opgelost en dat hiervoor nog niet of onvoldoende gelegenheid is geweest, dan kan zij in het belang van een spoedige afhandeling de klacht aan de beklagde doorgeven. De klager krijgt hierover schriftelijk bericht van de commissie;
- 6.5. de beklagde maakt binnen vier weken nadat zij de klacht volgens artikel 6.4. heeft

ontvangen, zijn standpunt over de verdere behandeling van de klacht schriftelijk bekend aan de commissie.

7. Inhoud en indienen van de klacht

- 7.1. in de klacht staan de naam, de voorletters en het adres van de klager. Verder staat in de klacht de naam van de beklagde, of wanneer deze onbekend is bij de klager een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de persoon;
- 7.2. de klacht bevat een duidelijke omschrijving van de feiten waarover wordt geklaagd, geeft aan hoe de klager is geschaad in zijn belang en welke beslissing volgens de klager genomen zou moeten worden;
- 7.3. de klager dient de klacht rechtstreeks in bij de commissie, nadat de beklagde voldoende gelegenheid heeft gehad om de klacht te behandelen en klager samen met de uitvoerende of de directie van de corporatie geprobeerd heeft de klacht op te lossen;
- 7.4. klachten die niet voldoen aan de regels uit artikel 7.1. tot en met 7.3. worden binnen vijf werkdagen teruggezonden naar de klager, met vermelding van de redenen ter verbetering en/of aanvulling;
- 7.5. de ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk door de commissie aan de klager bevestigd en de klager wordt verzocht alle beschikbare informatie over de klacht bij de commissie aan te leveren;
- 7.6. de commissie stelt de beklagde binnen vijf werkdagen schriftelijk op de hoogte van de ontvangen klacht en vraagt de beklagde alle beschikbare informatie over deze klacht aan de commissie beschikbaar te stellen;
- 7.7. de beklagde en de klager stellen de stukken uit artikel 7.5. en 7.6. binnen drie weken beschikbaar aan de commissie;
- 7.8. de commissie nodigt de klager en de beklagde zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen zes weken na ontvangst van de klacht of de nadere toelichting van de klacht, uit voor de zitting van de commissie voor de behandeling van de klacht. Deze zitting vindt alleen plaats wanneer dat voor het afhandelen van de klacht nodig is;
- 7.9. de leden van de commissie ontvangen per gelijke post de afschriften van de stukken uit artikel 7.2, 7.7. en 7.8.

8. Behandeling van de klacht

- 8.1. de commissie bepaalt aan de hand van de binnengekomen klachten waar de zitting wordt gehouden. Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de woonplaats van de klager(s);
- 8.2. de commissie past het principe van hoor en wederhoor toe; de beklagde krijgt daarmee het recht zijn visie te geven. Hiervoor wordt hij door de commissie uitgenodigd;
- 8.3. de zitting is niet openbaar. De commissie kan personen bij de zitting uitnodigen waarvan zij menen dat deze een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie geeft tijdig voor de vergadering de namen van de personen die zij heeft uitgenodigd door aan klager en beklagde;
- 8.4. de beklagde, die deel uitmaakt van een ander statutair orgaan van de corporatie dan de algemene vergadering, of werkzaam is in dienst van de corporatie, is verplicht gehoor te geven aan de oproep uit artikel 7.8.

9. De zitting

- 9.1. klager en beklagde kunnen zich tijdens de zitting van de commissie laten bijstaan;
- 9.2. klager kan zich tijdens de zitting laten vertegenwoordigen; de vertegenwoordiger moet een schriftelijke, door klager ondertekende volmacht tonen;
- 9.3. klager, diens vertegenwoordiger en beklagde krijgen tijdens de vergadering de gelegenheid hun standpunt toe te lichten;

9.4. wanneer de commissie vindt dat nader onderzoek nodig is, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen moment voort te zetten;

9.5. de commissie kan na overleg met de klager(s) besluiten om klachten van meerdere klagers, die een sterk onderling verband hebben, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.

10. Beraadslaging en stemming

10.1. het overleggen en beslissen over de klacht en het uit te brengen advies, vindt plaats in een besloten vergadering;

10.2. de commissie beslist bij meerderheid van het aantal geldig uitgebrachte stemmen; ieder lid brengt één stem uit en stemt zonder last of ruggespraak. Blanco stemmen gelden niet. Wanneer de stemmen staken, beslist de voorzitter;

10.3. de beraadslaging en de commissiestukken zijn vertrouwelijk.

11. Het advies

11.1. de commissie brengt zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen twee weken na de zitting waarin de klachtenbehandeling is afgerond, schriftelijk advies uit aan de directie van de betreffende corporatie. De klager ontvangt een afschrift van dit advies. De directie van de corporatie beslist binnen twee weken na ontvangst van het advies. Dit betekent dat de klager zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen vier weken na de zitting van de commissie, de beslissing van de directie schriftelijk ontvangt. De commissie ontvangt een afschrift van de beslissing.

11.2. wanneer de directie een besluit neemt dat afwijkt van het advies van de commissie, dan wordt deze afwijking gemotiveerd.

12. Secretariaat

12.1. het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door de secretaris van de commissie. De kosten van het secretariaat worden gelijk verdeeld over de corporaties;

12.2. de secretaris zorgt voor de uitvoering van de werkzaamheden die volgens dit reglement nodig zijn voor de voorbereiding en afhandeling van de adviezen die de commissie uitbrengt;

12.3. de voorzitter beoordeelt op grond van dit reglement of een verzoek om behandeling van een klacht door de commissie in behandeling kan worden genomen;

12.4. de wisseling van het secretariaat wordt door de commissie geregeld.

13. Wijziging en vaststelling van het reglement

13.1. wijziging van dit reglement wordt gedaan door het SWR-overleg, waarbij de corporatiebesturen en de commissie gehoord worden;

13.2. in alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het SWR-overleg.

14. Evaluatie

Ieder jaar worden de commissie, de werkwijze en het reglement geëvalueerd door middel van een verslag.