

## **Klachtenreglement Stichting Woonopmaat**

### **Artikel 1 Begrippen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

*Commissie:*

De klachtencommissie als bedoeld in artikel 55b derde lid van de Woningwet en artikel 109 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting.

*Verhuurder:*

Stichting Woonopmaat

*Bestuur:*

Het bestuur van Stichting Woonopmaat

*Huurder:*

- a. De huurder die van verhuurder een woongelegenheden huurt;
- b. De medehuurder in de zin van de artikelen 7.266 en 7.267 van het Burgerlijk Wetboek van de onder a genoemde verhuureenheid;
- c. Degene die de zelfstandige woonruimte met instemming van verhuurder, geheel onderhuurt van de huurder van verhuurder;
- d. De persoon bedoeld in artikel 7.268 tweede lid van het Burgerlijk Wetboek.

*Klacht:*

Een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met het handelen of het nalaten van verhuurder of het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten.

*Klager:*

Een huurder, een woningzoekende, een bewonersorganisatie op complexniveau die voor verhuurder gesprekspartner is betreffende de belangen van bewoners van het (de) complex(en) die zij vertegenwoordigt.

*Advies:*

Advies dat de commissie uitbrengt aan het bestuur.

### **Artikel 2 Doel van de commissie**

Het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van verhuurder.

### **Artikel 3 Taak van de commissie**

1. De commissie beoordeelt ingediende klachten en brengt daarover een met redenen omkleed advies uit aan het bestuur.
2. De commissie kan, indien zij dat gewenst acht, het bestuur een aanbeveling doen over het te voeren beleid naar aanleiding van de behandeling van een klacht.

#### **Artikel 4 Functioneren van de commissie**

1. De commissie is onafhankelijk.
2. De commissie is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het bestuur. Het bestuur zendt dit verslag aan de raad van commissarissen en aan de huurdersbelangenvereniging van verhuurder en legt verantwoording af over de klachtenafhandeling in het jaarverslag van verhuurder.
3. De leden van de commissie onderschrijven onverkort de AedesCode/governancecode.

#### **Artikel 5 Instelling, samenstelling, benoeming en beëindiging commissie**

1. De commissie bestaat uit vier leden, waarvan één plaatsvervangend lid. De leden en het plaatsvervangend lid hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden en het plaatsvervangend lid van de commissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Het bestuur benoemt als volgt:
  - a. één lid op voordracht van de huurdersorganisaties;
  - b. één lid op voordracht van het bestuur;
  - c. één lid – tevens voorzitter – op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit twee vertegenwoordigers van verhuurder en twee vertegenwoordigers van de huurdersorganisatie(s); dit lid is (bij voorkeur) een jurist;
  - d. één plaatsvervangend lid eveneens op voordracht van bovengenoemde werkgroep; het plaatsvervangend lid kan ieder lid bij afwezigheid vervangen.
4. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
  - lid van de raad van commissarissen;
  - lid van de directie of het bestuur van de corporatie;
  - werknemer van verhuurder;
  - bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder;
  - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de verhuurder;
  - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van verhuurder;
  - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van verhuurder ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de commissie;
5. De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd. De leden kunnen maximaal tweemaal aaneengesloten worden herbenoemd. De leden treden af volgens een door de commissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is.

6. De voordracht van een nieuw lid verloopt als volgt :
  - drie maanden voor de datum van aftreden van een lid stelt het Bestuur de partij die dit lid heeft voorgedragen van dit aftreden op de hoogte. Deze partij krijgt het verzoek binnen twee maanden een voordracht te doen voor benoeming van een nieuw lid van de commissie, een en ander met inachtneming van het ter zake bepaalde in lid 3 van dit artikel;
  - de termijn van twee maanden kan op verzoek van de voordragende partij eenmalig met één maand worden verlengd;
  - indien het bestuur gegronde bezwaren heeft tegen een voordracht kan het de partij die de voordracht heeft gedaan, schriftelijk en met redenen omkleed verzoeken binnen twee maanden een nieuwe voordracht te doen;
  - het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen als de commissie zonder een tijdelijk lid uit minder dan drie leden bestaat;
  - het bestuur maakt niet op onredelijke gronden en zonder dat dit met redenen wordt omkleed bezwaar tegen een voordracht.
7. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. schriftelijke opzegging van een commissielid bij het bestuur met inachtneming van een termijn van drie maanden;
  - c. overlijden;
  - d. een met redenen omkleed ontslag door het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid om zwaarwegende redenen niet meer zijn functie als commissielid naar behoren kan vervullen. Wanneer het besluit het commissielid betreft dat door de huurdersorganisatie(s) is voorgedragen, gaat het bestuur niet over tot het nemen van dit besluit zonder instemming van de huurdersorganisatie(s). Het lidmaatschap eindigt op het moment dat het besluit ter kennis is gebracht van het betreffende lid.
8. Het bestuur stelt een secretaris ter beschikking van de commissie. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

#### **Artikel 6 Voorleggen klacht aan de commissie**

1. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. een (ex) huurder
  - b. een woningzoekende die bij verhuurder staat ingeschreven.  
Met een huurder wordt gelijkgesteld degene die een contractuele relatie heeft met verhuurder betreffende het gebruik van woonruimte of bedrijfsruimte.
2. Klager kan zich bij het indienen van een klacht en gedurende de behandeling laten bijstaan.
3. Klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging van of namens de commissie.

#### **Artikel 7 Het niet in behandeling nemen van klachten**

1. De commissie neemt een klacht niet in behandeling als:
  - a. klager de interne organisatie van verhuurder niet of niet voldoende in staat heeft gesteld om de klacht naar het oordeel van de commissie binnen een redelijke termijn op te lossen;

- b. klager of verhuurder de zaak waarop de klacht betrekking heeft heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
  - c. het een klacht betreft over de aangezegde huurverhoging, (wijziging van) de huurprijs of (wijziging van) de servicekosten;
  - d. de klacht betrekking heeft op de handhaving en uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten;
  - e. de klacht betrekking heeft op een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
  - f. de klacht eerder door de commissie is behandeld;
  - g. de klacht anoniem of discriminerend van aard is;
  - h. klager geen belang heeft bij de klacht.
2. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

#### **Artikel 8 Behandelingsprocedure van een klacht**

1. De commissie stelt verhuurder in de gelegenheid schriftelijk aan de commissie haar standpunt kenbaar te maken binnen een door de commissie gestelde termijn.
2. De commissie stelt partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
3. Partijen ontvangen tenminste 10 werkdagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben.
4. Klager kan zich door een gemachtigde laten bijstaan. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van zijn gemachtigde. Indien klager niet zelf verschijnt, dient zijn gemachtigde een door klager ondertekende machtiging aan de commissie over te leggen.
5. Klager meldt tenminste een week voor de hoorzitting aan de secretaris door wie hij zich laat bijstaan dan wel laat vertegenwoordigen.
6. Een lid van de commissie neemt niet deel aan de behandeling van een klacht, als zijn onpartijdigheid naar het oordeel van de commissie in het geding is.

#### **Artikel 9 Waarborgen privacy van klager en derden**

1. Partijen hebben geen recht op afschriften of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten tenzij hiervoor schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend.
2. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van een klacht kennis hebben genomen.
3. De commissie draagt er zorg voor dat stukken en gegevens die gebruikt worden bij de behandeling van de klacht vertrouwelijk worden behandeld.
4. Uitsluitend leden van de commissie en door de commissie aangewezen personen hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

### **Artikel 10. Hoorzitting**

1. De hoorzitting is niet openbaar.
2. Bij de hoorzitting zijn minimaal twee leden van de commissie aanwezig. Als er minder dan twee leden aanwezig zijn, wordt er een nieuwe hoorzitting uitgeschreven.
3. De commissie kan een nader onderzoek instellen naar de feiten die zij voor haar advisering relevant acht. Partijen zijn naar maatstaven van redelijkheid gehouden hieraan medewerking te verlenen.
4. De commissie kan besluiten om klachten van meerdere partijen tegelijk te behandelen als er duidelijk verband of overeenkomst tussen de zaken is.

### **Artikel 11 Beraadslaging**

De beraadslagingen van de commissie zijn besloten.

### **Artikel 12 Advies**

1. De commissie verzendt binnen drie maanden nadat de klacht is ontvangen haar schriftelijk advies aan het bestuur en aan klager. Zij kan de termijn met een maand verlengen. Van een eventuele verlenging ontvangen klager en bestuur bericht.
2. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op de tijdens de vergadering en hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.  
De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
  - of klager is getroffen in zijn belang door het handelen of nalaten van verhuurder en/of personen die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten;
  - of verhuurder in deze situatie juist heeft gehandeld of terecht heeft nagelaten;
  - op welke wijze verhuurder de ingekomen klacht kan afhandelen.
4. Het bestuur maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de commissie. Het bestuur kan slechts wegens zwaarwegende redenen afwijken van het advies. Als het bestuur afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de commissie en klager.
5. Bij het besluit van het bestuur wordt het advies van de commissie altijd bijgevoegd.

### **Artikel 13 Spoedeisende klachten**

1. De voorzitter van de commissie kan op verzoek van klager de commissie ter vergadering bijeenroepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen (spoedprocedure).
2. De voorzitter gaat daartoe eerst over als gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen een onverwijlde behandeling en advisering nodig is. Als de voorzitter een spoedprocedure niet nodig acht, doet hij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
3. De commissie geeft in het advies ingevolge dit artikel aan waarom en op welke onderdelen van de klacht zij een onmiddellijk advies nodig acht. Daarnaast geeft de commissie aan voor welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke behandeling van de klacht van toepassing is.

4. Artikel 12 lid 4 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen tien werkdagen op het advies van de commissie beslist.
5. Voor zover dit artikel niet anders bepaalt en het spoedeisend karakter het toelaat, zijn de bepalingen voor de gebruikelijke behandeling van de klacht ook van toepassing op de spoedprocedure.

#### **Artikel 14 Werkwijze en verplichtingen van de commissie en de secretaris**

1. De commissie vergadert tenminste eenmaal per jaar en voorts zo vaak als dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
2. Ieder lid brengt zijn stem uit zonder last of ruggespraak.
3. De voorzitter ondertekent de adviezen namens de commissie. Hij kan deze tekenbevoegdheid delegeren aan andere commissieleden.
4. De secretaris houdt een register bij van de volgende zaken:
  - het aantal ingediende klachten;
  - het aantal in behandeling genomen klachten;
  - het aantal niet in behandeling genomen klachten en de reden daarvan;
  - de afhandelingstermijn van de klachten;
  - het onderwerp van de klacht;
  - de uitgebrachte adviezen alsmede hun aantal;
  - het aantal beslissingen van het bestuur dat afwijkend was van het advies van de commissie.
5. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur en aan de huurdersorganisatie(s), waarin ten minste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het vierde lid.

#### **Artikel 15 Faciliteiten ten behoeve van de commissie**

1. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking, welke de commissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het bestuur stelt de vergoeding vast voor de leden van de commissie.

#### **Artikel 16 Vaststelling en wijziging reglement**

1. Dit reglement wordt, gehoord de leden van de commissie en na overleg met de huurdersorganisatie(s), vastgesteld en gewijzigd door het bestuur .
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de commissie.

Heemskerk, 18 april 2016