

Werkwijze klachtencommissie voor de woningcorporaties aangesloten bij Woning in Zicht

Woning in Zicht en de aangesloten woningcorporaties hebben de kwaliteit van onze dienstverlening hoog in het vaandel staan. Maar helaas gaat er soms iets mis. Heeft u een probleem aangekaart bij uw woningcorporatie of Woning in Zicht? En bent u ontevreden over het antwoord dat u kreeg of hoe u bent behandeld? Of is uw urgentieaanvraag afgewezen en bent u het daar niet mee eens? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie. Deze commissie beoordeelt uw klacht. In dit reglement leest u over de aanpak van de klachtencommissie.

1. Wanneer kunt u een klacht indienen?

Drie voorwaarden

U kunt een klacht bij de klachtencommissie indienen als u:

- een woning huurt of zoekt in de regio Tilburg;
- urgentie heeft aangevraagd in Tilburg;
- zelf belang heeft bij het onderwerp.

Huurder

Huurt u een woning bij een van de woningcorporaties aangesloten bij Woning in Zicht? En bent u ontevreden over (het nalaten van) een handeling of het optreden van een van de medewerkers? Dien dan eerst een klacht in bij uw woningcorporatie. Als u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht door de corporatie, dan kunt u daar een klacht over indienen bij de klachtencommissie.

Niet de hoofdhuurder

Bent u niet de hoofdhuurder van de woning? Dan kunt u een klacht indienen als u:

- medehuurder bent;
- duurzaam samenwoonde met een huurder die is overleden;
- erfgenaam bent van een huurder die is overleden;
- de woning niet meer huurt, maar het niet eens bent met de manier waarop uw huurovereenkomst is beëindigd;

Woningzoekende

Bent u ingeschreven als woningzoekende? Dan is een klacht mogelijk. U kunt persoonlijk of als huishouden staan ingeschreven. Als u een klacht heeft over Woning in Zicht of een van de aangesloten woningcorporaties, dien dan eerst daar uw klacht in. Als u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht, dan kunt u daar een klacht over indienen bij de klachtencommissie.

2. Waarover kunt u een klacht indienen?

Organisaties

Een klacht is mogelijk wanneer u een meningsverschil heeft met:

- uw woningcorporatie. Dit kan zijn:
 - o Stichting TBV Wonen;
 - o Tiwos Tilburgse Woonstichting;
 - o Stichting WonenBreburg;
 - o Woonstichting 't Heem.
- Woning in Zicht. De vier woningcorporaties zijn aangesloten bij deze overkoepelende stichting.
- de urgentiecommissie.

Onderwerpen

Uw klacht kan gaan over:

- een handeling van Woning in Zicht of een van de aangesloten woningcorporaties. Er kan ook geen actie ondernomen zijn terwijl u dat nodig vond;
- het optreden van een van de medewerkers van Woning in Zicht of een aangesloten woningcorporatie. De medewerker kan ook iets verzuimd hebben te doen terwijl u dat nodig vond;
- een besluit of handeling van Woning in Zicht of de woningcorporaties die te maken heeft met de verdeling van woonruimte;
- een negatief besluit van de urgentiecommissie wanneer u urgentie heeft aangevraagd bij het zoeken van een woning. U maakt dan bezwaar tegen dit besluit.

3. Kan ik meteen een klacht indienen?

U schakelt niet meteen de klachtencommissie in. Dien eerst een klacht in bij de organisatie waar u een klacht over heeft. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u naar de klachtencommissie stappen.

Let op!

Wacht u al vier weken op een inhoudelijke reactie? Dan heeft u lang genoeg gewacht en kunt u een klacht bij de klachtencommissie indienen.

Maakt u bezwaar tegen een besluit van de urgentiecommissie? Dan schakelt u direct de klachtencommissie in.

4. Hoe dient u een klacht in?

Schriftelijke klacht

Stuur een brief met uw klacht. Noem:

- uw naam en adres en eventueel inschrijfnummer;

- wat er gebeurd is;
- mogelijke oplossingen.

Hulp

Bij het formuleren van uw klacht kan iemand u helpen. Ook kan bijvoorbeeld een deskundige de brief schrijven.

Binnen zes weken

U stuurt uw brief binnen zes weken naar de klachtencommissie. Deze periode start wanneer Woning in Zicht of de woningcorporatie inhoudelijk reageert op uw klacht. Wacht u al vier weken op een inhoudelijke reactie? Dan heeft u lang genoeg gewacht en kunt u een klacht bij de klachtencommissie indienen. Is meteen een klacht bij de commissie mogelijk? Dan start de periode van zes weken bij de gebeurtenis waarover uw klacht gaat, zoals na de ontvangst van een besluitbrief van de urgentiecommissie.

Let op!

Stuur uw klacht binnen zes weken! Anders behandelt de commissie uw klacht niet.

Bevestiging van ontvangst

U krijgt binnen één week een ontvangstbevestiging van uw klacht van de commissie. Daarin staat binnen welke termijn de commissie uw klacht behandelt.

5. Wanneer behandelt de commissie uw klacht niet?

De commissie bekijkt eerst of zij uw klacht wel behandelt. Soms ziet zij ervan af. De commissie behandelt uw klacht niet als:

- u klaagt over de hoogte van de huurprijs of een voorstel om die te verhogen;
- u klaagt over de hoogte van de servicekostenvergoeding;
- u de klacht niet eerst bij de betreffende organisatie heeft gemeld en een schikking goed mogelijk is;
- de huurcommissie de klacht behandelt;
- een rechter de klacht behandelt;
- een advocaat de klacht behandelt;
- een deurwaarder de klacht behandelt;
- u urgentie aanvraagt en de urgentiecommissie uw aanvraag nog niet heeft behandeld.

Behandelt de commissie uw klacht niet? Dan krijgt u een brief met toelichting. Kunt u bij een andere instantie uw klacht indienen? Dan meldt de commissie u dat.

6. Hoe onderzoekt de commissie uw klacht?

Lever een zo compleet mogelijk dossier aan. De klachtencommissie kijkt eerst of zij voldoende informatie heeft. De commissie wint anders extra informatie in. De behandeltermijn kan dan met zes weken verlengd worden.

7. Kunt u uw klacht mondeling toelichten?

Mondelinge toelichting mogelijk

De commissie kan besluiten om u uit te nodigen voor een hoorzitting. U geeft een toelichting tijdens een besloten bijeenkomst met de klachtencommissie.

Geen hoorzitting

Vindt de commissie een hoorzitting niet nodig? Dan kan de voorzitter uw klacht zelf afhandelen.

Ook op uw verzoek

U kunt zelf vragen om een hoorzitting. De commissie beslist dan of ze u uitnodigt voor een hoorzitting.

Uitnodiging voor hoorzitting

U ontvangt uiterlijk twee weken van tevoren een brief over de hoorzitting. Hierin zijn locatie en tijdstip genoemd. Nodigt de commissie behalve u ook iemand anders uit? Dan staat dat in de brief.

Vooraf komst doorgeven

Geef vooraf door aan het secretariaat of u naar de hoorzitting komt. U kunt maximaal twee mensen meenemen. Bijvoorbeeld een getuige of deskundige. Geef de namen door van de personen die u meeneemt. Neemt u twee mensen mee? Laat dat minstens vijf dagen voor de bijeenkomst weten.

Let op!

Wilt u iemand anders sturen? Dat kan! Geef schriftelijk toestemming aan uw vertegenwoordiger.

Regels hoorzitting

Voor de hoorzitting geldt:

- U of uw vertegenwoordiger licht uw klacht toe.
- Ook iemand anders zoals een getuige kan aan het woord komen.
- De commissie kan zich laten adviseren door een deskundige.

- Het secretariaat maakt een verslag.

8. Hoe neemt de commissie een besluit?

Besloten vergadering

De commissie beslist over uw klacht in een besloten vergadering. Minstens twee van de drie leden zijn aanwezig.

Meerderheid van stemmen

Een besluit hoeft niet unaniem te zijn; de meerderheid van stemmen telt. Zijn er evenveel voor- als tegenstanders? Dan geeft de mening van de voorzitter de doorslag.

Onafhankelijk besluit

Het is zeer belangrijk dat de commissieleden onafhankelijk beslissen. Daarom geldt dat zij:

- zich aan niemand anders hoeven te verantwoorden;
- niet overleggen met een achterban.

9. Wat kan de commissie besluiten?

Klacht over Woning in Zicht of een woningcorporatie

Gaat uw klacht over Woning in Zicht of een van de aangesloten woningcorporaties? Dan geeft de klachtencommissie een aanbeveling aan het bestuur van de woningcorporatie of Woning in Zicht. De commissie stuurt deze aanbeveling binnen vier weken na haar vergadering. U ontvangt een brief met een kopie van de aanbeveling. Hierin noemt de commissie ook de redenen. Is de commissie het eens met uw klacht? Dan kan de commissie inhoudelijke aanwijzingen voor de oplossing geven.

Het bestuur besluit binnen twee weken over de aanbeveling van de commissie. Het is niet verplicht om deze aanbeveling over te nemen. Wijkt het bestuur hiervan af? Dan licht het bestuur dat toe. U ontvangt een brief over het bestuursbesluit. Een kopie gaat naar de commissie.

Bezwaar tegen besluit van urgentiecommissie

Maakt u bezwaar tegen een besluit van de urgentiecommissie? Dan doet de klachtencommissie een bindende uitspraak. Dat betekent dat de urgentiecommissie niet kan afwijken van deze uitspraak.

Binnen twee weken na haar bijeenkomst stuurt de klachtencommissie de uitspraak aan de urgentiecommissie.

Advies over beleid

De commissie kan op basis van uw klacht - eventueel in combinatie met andere klachten - adviseren over het beleid van Woning in Zicht en aangesloten woningcorporaties. De commissie adviseert op verzoek of uit zichzelf.

10. Hoe lang duurt de behandeling van uw klacht?

De commissie rondt de hele behandeling van uw klacht binnen zes weken af. Soms verlengt de commissie deze periode met maximaal zes weken. U ontvangt hierover dan een brief waarin de redenen voor de verlenging staan.

11. Hoe waarborgt de commissie uw privacy?

De commissie waarborgt op de volgende manieren uw privacy:

- De commissie behandelt uw persoonlijke informatie en documenten vertrouwelijk.
- De commissieleden en het secretariaat houden privacygevoelige gegevens geheim.
- De commissie bewaart de informatie en documenten over uw klacht twee jaar. Daarna vernietigt zij de stukken.

12. Wie zitten er in de commissie?

Samenstelling

De commissie heeft een voorzitter en twee leden. Het bestuur van Woning in Zicht benoemt hen. Het secretariaat ondersteunt de commissie. Woning in Zicht zorgt voor het secretariaat.

Verklaring over gedrag

Iemand heeft een 'verklaring omtrent het gedrag' nodig om aan de klachtencommissie deel te nemen. Hij/zij krijgt zo'n verklaring wanneer hij/zij:

- in het verleden niets strafbaars heeft gedaan;
- of wel iets strafbaars heeft gedaan, maar dit geen belemmering is voor zijn deelname aan de commissie.

13. Wat zijn de regels voor de commissieleden?

Lengte van lidmaatschap

Het bestuur van Woning in Zicht benoemt de commissieleden voor drie jaar. Zij kunnen deze termijn één keer verlengen. Dit kan voor maximaal drie jaar. Elk jaar treedt op 1 juli één lid af. De commissie bepaalt zelf wie. Staat op 1 juli geen opvolger klaar? Dan gaat een zittend lid door totdat er een opvolger is.

Tussentijds einde van lidmaatschap

Het lidmaatschap kan tussentijds eindigen wanneer een commissielid:

- hier zelf om vraagt;
- overlijdt;
- de commissie moet verlaten omdat hij/zij slecht functioneert.

Het bestuur van Woning in Zicht benoemt een opvolger voor de periode die nog overblijft.

Vergoeding

De commissieleden krijgen een vergoeding voor hun inspanningen. Deze vergoeding wordt jaarlijks aangepast aan de inflatie. Het bestuur van Woning in Zicht stelt de vergoeding vast.

14. Wat is de werkwijze van de commissie?

Registratie van klachten

De commissie registreert de binnengekomen klachten. In het register staat wanneer de commissie een klacht heeft ontvangen en wat de klacht inhoudt. De commissie houdt ook de fase van behandeling bij.

Vergaderingen

De commissie vergadert elke maand. De commissie bepaalt zelf wanneer. Er zijn extra vergaderingen over klachten mogelijk.

Informatie over wijzigingen

Woning in Zicht informeert de commissie op tijd over de wijzigingen in de regels. Dit geldt ook voor de regels voor het toewijzen van een woning en urgentie.

Jaarverslag

De klachtencommissie is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren. Zij publiceert jaarlijks vóór 1 mei een beknopt jaarverslag. De commissie vertelt over:

- de werkzaamheden in het afgelopen jaar;
- de adviezen over beleid.

De commissie stuurt het jaarverslag naar de woningcorporaties, Woning in Zicht en de urgentiecommissie.

15. Hoe kunt u informatie over de klachtencommissie krijgen?

Folder

U vindt in de folders van uw woningcorporatie informatie over het indienen van een klacht en de behandeling door de klachtencommissie. U kunt deze folders downloaden van de website van uw woningcorporatie.

Reglement

Dit reglement staat op de website van Woning in Zicht. U kunt het reglement ook bekijken bij uw woningcorporatie.

16. Wie stelt dit reglement vast?

Vaststelling door bestuur

Het bestuur van Woning in Zicht stelt het reglement van de klachtencommissie vast. Het bestuur kan wijzigingen doorvoeren.

Ingangsdatum

Dit reglement is ingegaan op 1 september 2011. Is er een situatie waarover niets is bepaald? Dan kan het bestuur een maatregel nemen die het functioneren van de commissie garandeert.