

REGLEMENTKLACHTENCOMMISSIE

Artikel I

Definities

- Klager:** De huurder of woningzoekende die een klacht aan de commissie voorlegt.
- Huurder:** Een huurder van een woning of woonruimte van één van de aangesloten corporaties. Voor de toepassing van dit reglement wordt onder huurder eveneens verstaan:
- de erfgenamen van de huurder ingeval van diens overlijden
 - de medehuurder
 - de ex-(mede) huurder, voor zover zijn klacht verband houdt met de beëindiging van de huurovereenkomst
 - de persoon die met de overleden huurder een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft gevoerd
- Hierna te noemen: klager.
- Woningzoekende:** Een persoon die (of een huishouden dat) als woningzoekende staat geregistreerd, dan wel de wens te kennen heeft gegeven geregistreerd te willen worden. Hierna te noemen: klager.
- Corporatie:** Een toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de Woningwet die aan deze regeling deelneemt.
- Klacht:** Een schriftelijk vastgelegde klacht die van klager afkomstig is. De schriftelijke vastlegging kan door middel van een brief of door middel van een klachtenformulier. Uit de klacht blijkt dat klager zich niet kan verenigen met het standpunt van de corporatie, Woning in Zicht of de Urgentiecommissie Woning in Zicht over de klacht. De klacht wordt aan de commissie gericht. Klager dient rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.
- Commissie:** De Klachtencommissie
- Woning in Zicht:** De Stichting Woning in Zicht, waarbij de deelnemende corporaties zijn aangesloten.
- Deelnemende corporaties:** Stichting TBV Wonen, Tiwos Tilburgse Woonstichting, Stichting WonenBreborg, Woonstichting 't Heem

Artikel 2 Doel en taak klachtencommissie

1. De commissie heeft tot doel om huurders en woningzoekenden in de gelegenheid te stellen om klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben.
2. De commissie heeft de volgende taken:
 - het geven van een aanbeveling aan het bestuur van de betrokken corporatie of Woning in Zicht over een bij de commissie ingediende klacht over haar handelen of nalaten, of het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten;
 - het geven van een aanbeveling aan het bestuur van de betrokken corporatie of Woning in Zicht over een bij de commissie ingediende klacht over een besluit of handeling met betrekking tot de woonruimteverdeling;
 - het geven van een bindende uitspraak naar aanleiding van het bezwaar, dat een klager heeft gemaakt tegen een beslissing van de Urgentiecommissie Woning in Zicht.

De aanbeveling of de uitspraak is schriftelijk en gemotiveerd.

2. De commissie kan - gevraagd en ongevraagd - op grond van één of meer ontvangen klachten, een aanbeveling geven over het door de corporatie of Woning in Zicht gevoerde beleid.
3. De commissie is voor haar functioneren primair zelf verantwoordelijk. De commissie legt daarover in haar jaarverslag verantwoording af.

Artikel 3 Samenstelling

1. De commissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden, die door het bestuur van Woning in Zicht worden benoemd voor een periode van drie jaar.
2. Het lidmaatschap eindigt door:
 - a. ontslag op eigen verzoek;
 - b. overlijden;
 - c. het verstrijken van de termijn genoemd in lid 1;
 - d. roeyement na schorsing als gevolg van disfunctioneren.
3. Leden, die aftreden op grond van lid 2, sub c, blijven in functie totdat in hun opvolging is voorzien.
4. Leden, die aftreden op grond van lid 2, sub c, zijn terstond herbenoembaar voor maximaal één termijn van drie jaar.
5. Indien door het tussentijds beëindigen van het lidmaatschap een vacature ontstaat, wordt het nieuwe lid benoemd voor het restant van de zittingsduur van het afgetreden lid.

6. De commissie stelt zelf een rooster van aftreden op, waardoor op 1 juli van elk jaar steeds een lid aftreedt.
7. Leden van de commissie hebben geen zitting in andere organen of commissies van de deelnemende corporaties of Woning in Zicht.
8. Alle commissieleden hebben zitting zonder last of ruggespraak.

Artikel 4 Secretariaat

Woning in Zicht draagt zorg voor het secretariaat van de commissie.

Artikel 5 Werkwijze van de commissie

1. De commissie vergadert tenminste tien maal per jaar en voorts zo vaak zij dit in verband met de behandeling van aanhangig gemaakte klachten noodzakelijk acht. De commissie stelt zelf een vergaderrooster op. Van de vergaderingen wordt door de secretaris een verslag gemaakt.
2. De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten.
In dit register wordt - naast de aard en omschrijving van de klacht - tevens een aantekening gemaakt van de ontvangstdatum van de klacht, de beoordeling “ontvankelijk/niet ontvankelijk”, “doorgestuurd naar”, “behandeld op”, de aanbeveling, het (bindend) advies of uitspraak en de afhandelingstermijn van de klacht.
3. Woning in Zicht is verplicht om de commissie tijdig te informeren over alle wijzigingen in de voor de commissie relevante regelgeving, waaronder ook de regels omtrent woningtoewijzing en urgentie zijn begrepen.

Artikel 6 Indienen van de klacht

1. Een klacht kan pas aan de commissie worden voorgelegd nadat de klacht eerst aanhangig is gemaakt bij de corporatie of Woning in Zicht en klager het niet eens is met het door die corporatie of Woning in Zicht ingenomen standpunt.
Ook kan een klacht in behandeling worden genomen indien - na het indienen van de klacht bij de corporatie of Woning in Zicht - een termijn van vier weken is verstreken en de corporatie of Woning in Zicht aan de klager geen standpunt kenbaar heeft gemaakt.
2. Een klacht moet, met in acht nemen van lid 1 van dit artikel, worden ingediend binnen zes weken na de dag waarop het bestreden besluit bekend is gemaakt of waarop het voorval waarop de klacht

betrekking heeft is gebeurd. De commissie neemt een klacht die na deze termijn wordt ingediend niet in behandeling.

Artikel 7 Behandeling van de klacht en termijnen afhandeling

1. De klager brengt de klacht schriftelijk ter kennis aan de commissie, bij voorkeur via het daartoe vastgestelde formulier.
De ontvangst van de klacht wordt door de secretariaat van de commissie binnen één week schriftelijk bevestigd.
In deze schriftelijke bevestiging wordt de termijn genoemd waarbinnen het geschil wordt behandeld.
2. Indien van het klachtenformulier geen gebruik wordt gemaakt, dient de schriftelijke klacht te zijn voorzien van de naam en adres van de klager, de omschrijving van de feiten waarover wordt geklaagd en de mogelijke oplossingen.
3. De klager kan zich bij het opstellen van de klacht desgewenst laten bijstaan of vertegenwoordigen door derden.
4. De commissie heeft de plicht om de behandeling, beraadslaging, besluitvorming en advisering af te ronden binnen een termijn van zes weken na ontvangst van de klacht.
Deze termijn kan maximaal met eenzelfde termijn worden verlengd.
De klager en de corporatie of Woning in Zicht worden schriftelijk en met redenen omkleed van deze verlenging in kennis gesteld.

Artikel 8 Ontvankelijkheid

1. De commissie oordeelt over de ontvankelijkheid van een klacht.
2. Niet ontvankelijke klachten worden niet in behandeling genomen. Klager wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld met opgaaf van reden. Indien van toepassing wordt klager medegedeeld aan welke andere instanties de klacht kan worden voorgelegd.
3. Niet ontvankelijk zijn klachten:
 - die betrekking hebben op de hoogte van de huurprijs en/of de servicekostenvergoeding en/of voorstellen tot verhoging van de huurprijs;
 - die reeds in behandeling zijn bij de huurcommissie of een rechterlijke instantie;
 - die reeds in handen van een deurwaarder of advocaat zijn gesteld;
 - die niet eerder aan de betreffende corporatie of Woning in Zicht werden voorgelegd en waarvan redelijkerwijs mag worden verwacht dat in het overleg tussenklager en betrokken corporatie of Woning in Zicht een schikking kan worden bereikt;

- die betrekking hebben op de aanvraag om urgentie en die nog niet eerder door de Urgentiecommissie zijn behandeld.

Artikel 9 Vooronderzoek

1. De commissie is bevoegd alle gewenste inlichtingen met betrekking tot de klacht in te winnen of te doen inwinnen.
2. De commissie stelt betrokken corporatie of Woning in Zicht in de gelegenheid op de klacht te reageren.
3. Met inachtneming van artikel 15 lid 1 stelt de commissie vast welke stukken aan de klager ter beschikking gesteld worden, dan wel welke stukken door klager kunnen worden ingezien.

Artikel 10 Oproep zitting commissie

1. Indien de commissie een mondelinge behandeling nodig acht, deelt zij klager en de betrokken corporatie of Woning in Zicht uiterlijk twee weken tevoren de zittingplaats en het tijdstip van de zitting mee.
De commissie nodigt klager uit om de klacht nader toe te lichten dan wel door de commissie te worden gehoord.
Bij de uitnodiging wordt aan klager en betrokken corporatie of Woning in Zicht meegedeeld of en zo ja welke andere personen voor de zitting zijn uitgenodigd. Bij de uitnodiging worden klager en betrokken corporatie tevens gevraagd om vooraf aan het secretariaat door te geven of zij ter zitting zullen verschijnen.
2. Indien de klager zich wenst te laten vergezellen of vertegenwoordigen door derden (getuigen, deskundigen of anderen), met een maximum van twee, geeft klager - onder mededeling van hun naam en toenaam - dit voorafgaand aan de zitting door aan de secretaris. Indien het meerdere personen zijn, dient de klager dit tenminste vijf dagen met naam en toenaam vooraf aan te kondigen bij de secretaris.
3. Indien de commissie een mondelinge behandeling van de klacht niet nodig acht, is de voorzitter gemachtigd om de klacht zelf af te doen.
4. Wanneer de klager en/of de betrokken corporatie of Woning in Zicht de commissie verzoeken om een mondelinge behandeling, beslist de commissie op dit verzoek.

Artikel 11 Zitting

1. De zitting van de commissie is niet openbaar.
2. Van het ter zitting behandelde houdt de secretaris aantekening.
3. De klager zal in de gelegenheid worden gesteld zijn klacht nader toe te lichten. De klager kan zich op de zitting laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan.
Op verzoek en tot genoegen van de commissie dient een vertegenwoordiger aannemelijk te maken dat hij gemachtigd is om voor klager op te treden.
4. De ter zitting aanwezige vertegenwoordiger van betrokken corporatie of Woning in Zicht zal eveneens in de gelegenheid worden gesteld op de klacht te reageren.
5. De commissie kan ter zitting ook derden horen in verband met de klacht.
6. De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren

Artikel 12 Beraadslagingen en besluitvorming

1. De commissie beraadslaagt en beslist, zonder aanwezigheid van derden, achter gesloten deuren over het uit te brengen advies.
2. De commissie kan alleen besluiten nemen indien de meerderheid van de leden van de commissie aanwezig is.
3. De commissie besluit bij meerderheid van stemmen. De secretaris heeft geen stemrecht. Bij het staken der stemmen geeft de stem van de voorzitter de doorslag.

Artikel 13 De aanbeveling

1. De aanbeveling van de commissie wordt schriftelijk en gemotiveerd, binnen vier weken na de zitting, uitgebracht aan de betrokken corporatie of Woning in Zicht. De klager ontvangt een afschrift.
2. De betrokken corporatie of Woning in Zicht beslist binnen twee weken op de aanbeveling. De beslissing wordt direct en schriftelijk aan klager meegedeeld. De commissie ontvangt een afschrift.
3. De aanbeveling van de commissie is niet bindend.
Indien de beslissing van de corporatie of van Woning in Zicht afwijkt van de aanbeveling van de commissie, wordt deze afwijking gemotiveerd.

Artikel 14 De bindende uitspraak

1. De bindende uitspraak naar aanleiding van een bezwaar tegen een beslissing van de Urgentiecommissie wordt schriftelijk en gemotiveerd, binnen vier weken na de zitting, uitgebracht aan de betrokken corporatie of Woning in Zicht. De klager ontvangt een afschrift.
2. De bindende uitspraak is bindend voor klager en de corporatie of Woning in Zicht.
3. Indien de klacht gegrond wordt verklaard kan de commissie tevens inhoudelijke richtlijnen geven over de wijze waarop de klacht moet worden opgelost. Wanneer de gegrond bevonden klacht was gericht tegen een besluit van de Urgentiecommissie kan de commissie zelfstandig een nieuw besluit nemen.

Artikel 15 Privacy, vertrouwelijkheid en geheimhouding

1. De klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken ingeval deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming door betrokkene(n) is verleend. Is deze toestemming wel verleend, dan is klager verplicht tot geheimhouding van deze gegevens.
2. De commissie draagt er zorg voor dat stukken en of gegevens, die in het kader van behandeling van de klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk worden behandeld.
3. De leden van de commissie en de secretaris zijn verplicht tot geheimhouding over privacygevoelige gegevens waar zij in het kader van de behandeling van klachten kennis van hebben genomen.
4. De gegevens van een zaak blijven gedurende een periode van twee jaar bij de klachtencommissie bewaard.
5. Voor zijn aanstelling dient een lid een verklaring omtrent zijn gedrag aan het bestuur van Woning in Zicht te overleggen.

Artikel 16 Voorlichting

1. Het Reglement Klachtencommissie ligt ter inzage bij elke deelnemende corporatie.
2. Bij elke deelnemende corporatie en Woning in Zicht is een klachtenformulier verkrijgbaar.

3. Bij elke deelnemende corporatie en Woning in Zicht is een folder over de werkzaamheden van de commissie verkrijgbaar.
4. Het Reglement Klachtencommissie wordt op de websites van de deelnemende corporaties gepubliceerd.

Artikel 17 Jaarverslag

1. De commissie brengt jaarlijks vóór 1 mei een beknopt verslag uit van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar.
2. Dit verslag wordt toegezonden aan Woning in Zicht en de deelnemende corporaties.
3. In het jaarverslag maakt de commissie tevens melding van gevraagde en ongevraagde adviezen over het door de corporaties en Woning in Zicht gevoerde beleid.

Artikel 18 Vergoedingen

1. De leden van de commissie ontvangen voor hun werkzaamheden een redelijke vergoeding, die wordt vastgesteld door het bestuur van Woning in Zicht. Deze vergoeding wordt jaarlijks geïndexeerd.

Artikel 19 Slotbepalingen

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van Woning in Zicht.
2. Dit reglement treedt in werking op 1 september 2011.
3. In de situaties waarin dit reglement niet voorziet is het bestuur van Woning in Zicht bevoegd tot het nemen van noodzakelijke maatregelen die het functioneren van de klachtencommissie garanderen.