

**Klachtenadviescommissie
Woningcorporaties Noord Veluwe**

Secretariaat:
Postbus 418
3840 AK HARDERWIJK

Inleiding

Woningcorporaties zijn organisaties die met maatschappelijk vermogen woningen bouwen en verhuren. Op grond van het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH), dat gebaseerd is op de Woningwet, vormen deze organisaties toegelaten instellingen die uitsluitend werkzaam zijn op het gebied van de volkshuisvesting.

In het BBSH is voorzien in de instelling van een klachtenprocedure. Op grond hiervan is door vijf corporaties, Omnia Wonen, Triada Wonen, Woningstichting Putten, Woonpalet Zeewolde en UWoon een gezamenlijke Klachtenadviescommissie in het leven te roepen.

De Klachtenadviescommissie is geen gerechtelijke instantie maar een aanvulling op de inspanningen van de deelnemende corporaties om klachten van de huurders professioneel, klantgericht en effectief af te handelen. Het goed afhandelen van klachten is niet alleen positief voor de relatie tussen de corporatie en haar klanten, maar ook voor de motivatie van de medewerkers.

De werkwijze van de Klachtenadviescommissie waarborgt een onafhankelijke beoordeling door een commissie bestaande uit buitenstaanders die een volledig onderzoek naar de feiten kan doen en binnen een redelijke termijn een advies uitbrengt aan het bestuur van de betrokken corporatie. De klager wordt op de hoogte gesteld van het uitgebrachte advies. De leden worden benoemd op grond van persoonlijke eigenschappen, ervaring en deskundigheid.

De deelnemende corporaties verwachten met deze klachtenadviesprocedure bij te dragen aan een verdere optimalisering van het functioneren van de corporatie.

Reglement Klachtenadviescommissie

Artikel 1. Definities

- a. corporatie: een van de volgende woningcorporaties: Omnia Wonen, Triada Wonen, Woningstichting Putten, Woonpalet Zeewolde en UWOON.
- b. het bestuur: het bestuur van de corporatie.
- c. organisatie: de werkorganisatie en de daaronder vallende afdelingen, diensten etc. van de corporatie.
- d. medewerker: persoon die in opdracht van de corporatie werkzaamheden verricht.
- e. commissie: Klachtenadviescommissie als bedoeld in art. 16 BBSH.
- f. klager: een huurder, medehuurder of een persoon die geen medehuurder is maar wel met de huurder een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft, een ex-huurder of een toekomstig huurder als aan hem/haar schriftelijk een woning is toegewezen.
- g. klacht: een van een klager afkomstig schriftelijke stuk gericht aan het bestuur waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de corporatie of haar medewerkers waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.
- h. directeuren-overleg: het overleg van de bestuurders van de deelnemende corporaties.

Artikel 2. Taak

- 1. De Klachtenadviescommissie adviseert het bestuur met betrekking tot de afhandeling van de door het bestuur aan haar voorgelegde klachten.
- 2. Klachten die rechtstreeks bij het bestuur worden ingediend, worden door het bestuur ter behandeling aan de Klachtenadviescommissie voorgelegd.

Artikel 3. Samenstelling en benoeming

- 1. De commissie bestaat uit drie leden.
- 2. De leden worden benoemd en ontslagen door het directeurenoverleg. Gestreefd wordt naar een onafhankelijke commissie waarin deskundigheid op juridisch, sociaal en een technisch terrein is vertegenwoordigd.
- 3. De leden worden voor vier jaar benoemd.
- 4. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 3;
 - het schriftelijk bedanken bij het directeurenoverleg;
 - overlijden;
 - een daartoe strekkend besluit van het directeurenoverleg
- 5. Een door het verstrijken van de in lid 3 genoemde termijn aftredend lid van de commissie is opnieuw benoembaar voor een periode van vier jaar.
- 6. Geen lid van de commissie kunnen zijn:
 - werknemers van een van de deelnemende corporaties;
 - bestuurders of commissarissen van de deelnemende corporaties.

Artikel 4. Bevoegdheid

1. De commissie neemt geen klachten in behandeling:
 - die betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs;
 - waarover al het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager hetzij de corporatie. Wanneer een dergelijk klacht al in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt;
 - die niet voldoen aan de in artikel 1 gegeven omschrijving van het begrip klacht;
 - die niet binnen zestig dagen nadat de tot de klacht leidende omstandigheid zich heeft voorgedaan aan het bestuur zijn voorgelegd;
 - die niet eerst aan het bestuur van de betreffende corporatie zijn voorgelegd. Een klacht wordt geacht te zijn voorgelegd indien na de indiening vier weken zijn verstreken;
 - die betrekking heeft op het beleid van de corporatie.
2. Indien de commissie van oordeel is dat een klacht niet of niet verder in behandeling genomen wordt, doet zij daarvan binnen vijf werkdagen schriftelijk mededeling aan de klager onder vermelding van redenen. De commissie stelt de klager namens het bestuur hiervan op de hoogte.

Artikel 5. Werkwijze

1. Klager krijgt van de commissie binnen vijf werkdagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.
2. De commissie nodigt klager en de betrokken corporatie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één maand, uit om het standpunt mondeling toe te lichten. Tussen uitnodiging en vergadering verstrijken minimaal vijf dagen.
3. De vergadering vindt plaats op het kantoor van de (hoofd)vestiging van de betreffende corporatie.
4. De commissie past het principe van hoor en wederhoor toe.
5. De vergadering is niet openbaar. De commissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de vergadering in kennis te stellen van de personen die zij heeft uitgenodigd.
6. De klager en de vertegenwoordiger van de corporatie mogen zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan door ten hoogste twee personen.
7. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.
8. De commissie deelt aan partijen mee binnen welke termijn zij advies uitbrengen.

Artikel 6. Taakverdeling

1. De voorzitter wordt door het directeurenoverleg in de functie van voorzitter benoemd. De drie leden kiezen zelf de secretaris met gewone meerderheid van de geldig uitgebrachte stemmen.
2. Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door de secretaris van de commissie. De secretaris laat zich bijstaan door een medewerker die door het directeurenoverleg wordt aangewezen.
3. De secretaris draagt zorg voor de uitvoering van de werkzaamheden die conform dit reglement noodzakelijk zijn ter voorbereiding en afhandeling van de door de commissie uit te brengen adviezen.
4. De voorzitter beoordeelt op grond van dit reglement of een klacht in behandeling wordt genomen.
5. Indien de voorzitter meent dat een klacht op grond van dit reglement niet ontvankelijk is, zal de voorzitter in overleg met de secretaris beslissen of de klacht wordt geplaatst op de agenda van de commissie.

Artikel 7. Vergaderingen

1. De commissie vergadert minstens één keer per jaar en verder zo vaak als de voorzitter dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk acht.
2. Vergaderingen kunnen plaatsvinden als alle leden van de commissie aanwezig zijn.
3. De commissie vergadert aan de hand van een agenda en relevante stukken.
4. De commissie maakt een verslag van elke vergadering.
5. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de deelnemende corporaties. Dit jaarverslag is openbaar.

Artikel 8. Besluitvorming

1. Besluitvorming over het uit te brengen advies vindt uitsluitend in besloten vergadering plaats.
2. Elk lid wordt benoemd zonder last of ruggespraak.
3. Komt de commissie niet tot een unaniem standpunt dan wordt er beslist bij gewone meerderheid van stemmen.
4. Ieder lid heeft telkens één stem.
5. De commissie behandelt de verstrekte informatie vertrouwelijk.

Artikel 9. Advies

1. De commissie brengt binnen drie weken na de vergadering waarin over de voorgelegde klacht is besloten het advies schriftelijk uit aan het bestuur van de betreffende corporatie en de klager. Deze termijn kan op basis van een schriftelijke motivering maximaal twee keer drie weken worden verlengd. Een afschrift van het advies wordt naar de klager gezonden.
2. Klager ontvangt binnen drie weken nadat het bestuur het advies heeft ontvangen de schriftelijke beslissing op de klacht door het bestuur. De commissie ontvangt een afschrift van de beslissing.

Artikel 10. Kosten en vergoedingen

1. De leden van de commissie ontvangen naast de vergoeding voor gemaakte kosten zoals reiskosten een vergoeding per vergadering.
2. De hoogte van de vergoeding aan de commissieleden wordt in het directeurenoverleg vastgesteld.
3. Alle kosten voor het laten functioneren van de Klachtenadviescommissie worden verdeeld naar rato van het aantal verhuureenheden per deelnemer.

Artikel 11. Vaststelling en wijziging reglement

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het directeurenoverleg.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het directeurenoverleg.

Vastgesteld op 16 januari 2009,
de directeuren van de deelnemende corporaties:

- Omnia Wonen
- Triada
- Woningstichting Putten
- Woonpalet
- UWOON