

Reglement Klachtencommissie

Algemene bepaling

In dit reglement is de organisatie en uitvoering van de klachtencommissie van SSW, zoals bedoeld in het BBSH (Besluit Beheer Sociale Huursector), geregeld. Dit gaat om klachten die gaan over het handelen of nalaten van SSW of personen die voor haar werkzaamheden verrichten.

Naast deze primaire taak van de klachtencommissie, heeft de klachtencommissie ook als taak om uitvoering te geven aan de klachten- c.q. geschillenprocedure die beschreven staat in de volgende overeenkomsten:

1. Overeenkomst Publiekrechtelijke Taken Woonruimteverdeling tussen Gemeente de Bilt en Woonstichting SSW 2002. Dit is een overeenkomst tussen de gemeente De Bilt en Woonstichting SSW waarin geregeld is dat SSW huisvestingstaken van de gemeente uitvoert.
2. Samenwerkingsovereenkomst SSW - Woonspraak.
In deze overeenkomst is geregeld de wijze waarop en de onderwerpen waarover er overleg is tussen de Biltse Bewonersvereniging Woonspraak en Woonstichting SSW.
3. Beheerovereenkomst SSW - Vereniging Groepswonen van Ouderen.
In deze overeenkomst is geregeld dat een aantal beheersbevoegdheden van Woonstichting SSW met betrekking tot het groepswonencomplex "Lugtensteyn" zijn overgedragen aan de Vereniging Groepswonen van ouderen.
4. Sociaal plan, een overeenkomst tussen Woonspraak en SSW.
Deze overeenkomst regelt de rechten van individuele bewoners bij wijkvernieuwing (herstructurering).

In de hiervoor genoemde overeenkomsten is sprake van een Geschillencommissie c.q. Klachtencommissie. Met de betrokken partijen is afgesproken dat de uitvoering van de klachtenprocedure wordt gedaan door de klachtencommissie van SSW. Voor de werkwijze en bevoegdheden van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht, die voortkomt uit één van deze overeenkomsten, zijn de betreffende artikelen in de overeenkomst waar de klacht uit voortkomt van toepassing. Voor een situatie waarbij deze artikelen geen duidelijkheid geven, is dit reglement van toepassing.

Artikel 1: Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Woonstichting;	de Woonstichting SSW, werkzaam als toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de woningwet;
directeur/ bestuurder commissie;	de directeur / bestuurder van Woonstichting SSW; de klachtencommissie van Woonstichting SSW;
klager;	de huurder, de medehuurder in de zin van artikel 7:266 en 7:267 BW, de persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW, de ex-(mede) huurder van woonruimte of bedrijfsruimte in eigendom van of in beheer bij de woningcorporatie en de door de Woonstichting erkende bewonerscommissie;
klacht;	een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de Klachtencommissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de corporatie of van door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:610 lid 1 BW, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Artikel 2: Taak van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft tot taak om binnen redelijke termijn ingediende klachten af te handelen en hierover advies uit te brengen aan de directeur/bestuurder, dan wel er voor te zorgen dat deze klachten binnen een redelijke termijn door de Woonstichting worden behandeld en zo mogelijk worden opgelost. Naar aanleiding van de behandelde klachten kan de klachtencommissie gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over het te voeren beleid van de Woonstichting.

Artikel 3: Samenstelling en benoeming

1. De directeur/bestuurder van de Woonstichting draagt zorg voor het instellen en in stand houden van de commissie.
2. De commissie bestaat uit vier leden, die roulerend zitting hebben in de commissie. De klachtencommissie heeft drie zetels. De commissie benoemt uit haar midden een voorzitter.
3. Eén lid van de commissie wordt benoemd op voordracht van de directeur/bestuurder. Eén lid wordt benoemd op voordracht van de Biltse Bewonersvereniging Woonspraak. Het derde lid en vierde lid worden op gezamenlijke voordracht van de directeur/bestuurder en de Biltse Bewonersvereniging Woonspraak benoemd.
4. De in artikel 3.3 genoemde voordrachten zijn bindend, mits deze voldoen aan de opgestelde profielschetsen.
5. Uitgesloten van lidmaatschap van de commissie zijn degene, dan wel de partner van degene die:
 - werknemer is van de Woonstichting
 - lid is van de raad van commissarissen / c.q. Raad van Toezicht
 - directeur/bestuurder is van de Woonstichting
6. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Waarbij elk jaar maximaal 1 lid aftreedt volgens een opgesteld rooster.
7. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 6;
 - schriftelijke opzegging of overlijden van het commissielid;
8. Het aftredende lid van de commissie is op nieuw benoembaar voor een nieuwe periode van vier jaar.

Artikel 4: Werkwijze en plichten van de commissie

1. De commissie vergadert zo vaak dit in verband met de afhandeling van geschillen noodzakelijk is.
2. De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen: het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen klachten, de afhandelingstermijn van de klachten, het aantal niet in behandeling genomen klachten en het aantal uitgebrachte adviezen.
3. De commissie brengt jaarlijks aan de directeur/bestuurder en Woonspraak verslag uit van haar werkzaamheden, waarin tenminste dezelfde gegevens worden opgenomen als vermeld in lid 2 en het aantal adviezen over het te voeren beleid in het algemeen.

Artikel 5: Plaats binnen de Woonstichting

De commissie adviseert de directeur/bestuurder van de Woonstichting. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren. De commissie ontvangt van de directeur/bestuurder van de Woonstichting de voor haar functioneren gewenste administratieve ondersteuning.

Artikel 6: Waarborgen privacy van klager en derden

1. Elk lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van klachten kennis heeft genomen.
2. De commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens welke in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk behandeld worden. In verband daarmee hebben alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.
3. Informatie over privacygevoelige gegevens over de klager zal alleen na toestemming van de klager aan derden worden verschaft.

Artikel 7: Voorleggen klacht

1. Indien een huurder, medehuurder of bewonerscommissie een klacht heeft over de uitvoering van het door de Woonstichting gevoerde beleid waarbij hij/zij belang heeft, kan hij/zij deze klacht aan de Klachtencommissie voorleggen.
2. Deze klacht dient schriftelijk en met redenen omkleed aan de commissie te worden voorgelegd door adressering aan de Klachtencommissie.

Artikel 8: In behandeling nemen van klacht

1. Klager krijgt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk een week na ontvangst van de klacht, van de commissie een schriftelijke bevestiging dat de klacht is binnengekomen.
2. Klager krijgt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk drie weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk bericht met de mededeling of de commissie de klacht in behandeling zal nemen. Als deze niet in

behandeling wordt genomen, geeft zij hierbij een motivering en verwijst zo mogelijk naar een andere instantie of orgaan of afdeling van SSW.

3. Een klacht wordt niet in behandeling genomen door de commissie als:
 - de klacht niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1.
 - de klacht betrekking heeft op een voorstel tot verhoging van de huurprijs of afrekening van de servicekosten. De commissie bericht de klager dan dat hij/zij een beroep kan doen op de Huurcommissie dan wel de kantonrechter.
 - de klacht inmiddels door een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak in behandeling is genomen. Wanneer een klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De commissie bericht klager in deze gevallen schriftelijk over haar beslissing.
 - de klacht is gericht tegen een besluit van de Woonstichting van algemene strekking. De commissie bericht de klager en verwijst voor behandeling door naar de directeur/bestuurder.
 - er tussen de afloop van de behandeling door de Woonstichting en de melding bij de Klachtencommissie meer dan 6 maanden verstreken is.
 - de commissie van mening is dat een klacht door de Woonstichting kan worden opgelost en deze daartoe nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest. De commissie geeft de klacht dan ter uitvoering door aan de directeur/bestuurder of ander orgaan van de Woonstichting. De klager heeft de gelegenheid binnen een termijn van twee weken na berichtgeving hiervan bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling.
 - De commissie kan na overleg met de betrokken huurders en de Woonstichting, besluiten om klachten van meerdere huurders, die een sterk onderling samenhangend verband tonen samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.

Artikel 9: Voorbereiding van de vergadering van de commissie

1. De Woonstichting zal zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid worden gesteld schriftelijk op de klacht te reageren.
2. De commissie belegt een vergadering, waarin de klager de klacht mondeling kan toelichten, tenzij uit de klacht en/of de overige overgelegde stukken de (on)gegrondheid voldoende kan worden afgeleid.
3. De klager ontvangt minimaal vijf werkdagen van te voren een uitnodiging met datum en tijdstip van deze vergadering.
4. 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. Alle in redelijkheid en billijkheid gemaakte kosten hierbij worden door de Woonstichting vergoed. De commissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
5. Personeelsleden van de Woonstichting wier handelen of nalaten daarvan onderwerp is van de klacht, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde te geven.
6. In het algemeen past de commissie het principe van hoor en wederhoor toe.

Artikel 10: De vergadering

1. De vergadering, waarin de commissie de klacht behandelt, is niet openbaar.
2. De klager wordt gedurende de vergadering in staat gesteld de klacht toe te lichten. De klager mag zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan, indien deze dit tenminste 24 uur voor aanvang van de vergadering schriftelijk aan de commissie meldt.
3. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

Artikel 11: Beraadslagingen en advies

1. De commissie beslist over een advies buiten aanwezigheid van derden en brengt haar advies schriftelijk met redenen omkleed uit aan de directeur/bestuurder.
2. De commissie heeft de mogelijkheid om aan derden advies te vragen over een klacht. Alle in redelijkheid en billijkheid gemaakte kosten hiervoor worden door de Woonstichting vergoed.
3. De commissie brengt uiterlijk twee maanden nadat de klacht is ontvangen en uiterlijk twee weken na de hoorzitting, haar advies uit. Die termijn kan bij uitzondering 1 maal met dezelfde termijn worden verlengd. De klager krijgt van deze verlenging en van de reden daarvan tijdig bericht.
4. Een lid neemt niet deel aan de beraadslagingen en de stemming over een klacht indien het lid direct betrokken is bij de klacht, als klager, opdrachtgever of uitvoerder. Het plaatsvervangende lid treedt dan op als lid van de commissie.
5. Het advies is niet bindend.
6. Zodra het advies aan de directeur/bestuurder wordt uitgebracht ontvangt de klager een afschrift daarvan.

Artikel 12: Stemmen

1. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
2. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
3. Besluiten kunnen alleen worden genomen als alle drie leden aanwezig zijn. Bij ontstentenis van een lid, treedt het plaatsvervangende lid op als lid van de commissie.

Artikel 13: Beslissing directeur/bestuurder

1. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na de hoorzitting, schriftelijk bericht van de beslissing van de directeur/ bestuurder op de klacht. De commissie krijgt een kopie van dit bericht.
2. Indien de directeur/bestuurder in haar beslissing van het advies afwijkt, wordt dit met redenen omkleed.

Artikel 14: Wijziging en vaststelling reglement

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directeur/bestuurder en behoeft de instemming van Woonspraak (zie samenwerkingsovereenkomst Woonspraak - SSW artikel 10).
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directeur/bestuurder.

Aldus vastgesteld door de directeur/bestuurder, na instemming van Woonspraak.
Bilthoven, 22 november 2004