



REGLEMENT

Artikel 1 - Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Verhuurder:

Woningstichting Naarden

Bestuur:

De directeur-bestuurder van Woningstichting Naarden

Commissie:

Met commissie wordt bedoeld de Klachtencommissie van Woningstichting Naarden

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 verhuureenheden;
- c. Degene die als derde de zelfstandige woonruimte met instemming van hoofverhuurder, geheel of gedeeltelijk onderhuurt van de huurder; de huurder zelf heeft een huurovereenkomst met de hoofverhuurder;

Huurdersbelangenorganisatie:

Huurdersbelang Woningstichting Naarden

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:

- a. Een (ex-)huurder, een woningzoekende of 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 (verbeteren van 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 Huurdersbelang Woningstichting Naarden en legt verantwoording af over de klachtenafhandeling in het jaarverslag van verhuurder.

Artikel 5 - Instelling, samenstelling, benoeming en beëindiging commissie

1. De commissie bestaat uit drie leden. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden worden benoemd en ontslagen door de directeur-bestuurder van Woningstichting Naarden.
3. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de verhuurder 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/haar echtgeno(o)t(e), geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar vooraf gaand aan de benoeming niet is geweest:
 - lid van de raad van commissarissen van de verhuurder;
 - lid van de directie of het bestuur van de verhuurder;
 - werknemer van verhuurder;
 - bestuurslid van Huurdersbelang Woningstichting Naarden;
 - belast met, of mede uitvoering geeft aan het overheids-toezicht op de verhuurder;
 - medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de verhuurder.
4. 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.
5. De voordracht van een nieuw lid verloopt als volgt:
 - drie maanden voor de datum van aftreden van een lid stelt de commissie de bestuurder van dit aftreden op de hoogte. De bestuurder 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 partijen eenmalig met één maand worden verlengd;
 - indien er gegronde bezwaren zijn tegen een voordracht kan de bestuurder schriftelijk en met redenen omkleed worden verzocht binnen twee maanden een nieuwe voordracht te doen;
 - er kan een tijdelijk lid worden benoemd als de

commissie zonder een tijdelijk lid uit minder dan drie leden bestaat;

- partijen maken niet op onredelijke gronden en zonder dat dit met redenen wordt omkleed bezwaar tegen een voordracht.

6. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:

1. het verstrijken van de zittingstermijn;
2. schriftelijke opzegging van een commissielid bij het bestuur met inachtneming van een termijn van drie maanden;
3. overlijden;
4. 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. Het lidmaatschap eindigt op het moment dat het besluit schriftelijk ter kennis is gebracht van het betreffende lid.

7. De bestuurder 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 een klager, zoals omschreven in artikel 1 van dit reglement.
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 buiten behandeling stellen van klachten

1. De commissie neemt een klacht niet in behandeling als:
 - a. klager de klacht niet eerst schriftelijk heeft ingediend bij de verhuurder, zodat de interne organisatie van de verhuurder voldoende in staat is 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 buiten behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Artikel 8 - Behandingsprocedure 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 te overleggen.
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 privacy gevoelige 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. Als het bestuur afwijkt van het advies dan motiveert het bestuur 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 volgens de spoedprocedure te behandelen.
2. De voorzitter gaat daartoe eerst over als gelet op de (spoedeisende) 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. Het besluit van de commissie is definitief.
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/zij kan deze tekenbevoegdheid delegeren aan de 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 buiten behandeling gestelde 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 drie maanden na het verstrijken van het kalenderjaar verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur, waarin tenminste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het vierde lid.

Artikel 15 - Faciliteiten ten behoeven van de commissie

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

Artikel 16 - Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door de Directie nadat het bestuur van Huurdersbelang WSN in de gelegenheid is gesteld haar advies over de inhoud van het reglement uit te brengen. Voorstellen tot het wijzigen of aanvullen van dit reglement kunnen worden gedaan door de Klachtencommissie zelf, de Directie en Huurdersbelang WSN. De Klachtencommissie wordt in de gelegenheid gesteld om haar zienswijze te geven over iedere voorgestelde wijziging of aanvulling.

Artikel 17 – Slotbepaling

In de gevallen waarin dit Reglement niet voorziet, beslist de Klachtencommissie. Tijdens de behandeling van de Klacht door de Klachtencommissie zullen door Woningstichting Naarden geen rechtsmaatregelen worden getroffen, behalve indien spoedeisende of conservatoire maatregelen naar het oordeel van Woningstichting Naarden vereist zijn. Deze maatregelen worden aan de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie gemeld.

Na vaststelling van het Klachtenreglement wordt het reglement door het bestuur ter kennis gebracht van de medewerkers en de huurders van Woningstichting Naarden.