

# Woningstichting Naarden

## Klachtenreglement

### Artikel 1 Definities

- BBSH : Besluit beheer sociale-huursector
- Commissie : de klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 BBSH.
- Verhuurder : Woningstichting Naarden
- Huurder : a. de huurder van een woongelegenheden die door verhuurder wordt beheerd;  
b. de medehuurder in de zin van de artikelen 1623g en 1623h van het Burgerlijk Wetboek;  
c. de persoon, bedoeld in artikel 1623i, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek;  
d. degene die de woongelegenheden met toestemming van verhuurder huurt van een huurder die haar huurt van verhuurder;
- Klager : een ieder die schriftelijk een klacht ingevolge dit reglement heeft ingediend. Voor de toepassing van dit reglement wordt met een klager gelijkgesteld: de organisatie die zich de behartiging van belangen van huurders ten doel heeft gesteld indien en voorzover deze organisatie een klacht heeft ingediend namens of in het belang van een groep huurders.
- Privacygevoelige gegevens : gegevens die herleidbaar zijn tot een individuele natuurlijke persoon

### Artikel 2- Voorleggen klacht

- Een huurder kan over het handelen of nalaten van verhuurder, van medewerker(s) van verhuurder dan wel van derden die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten een klacht indienen bij de commissie.
- Voorafgaand aan het indienen van de klacht bij de commissie dient klager zich eerst te wenden tot de werkorganisatie van verhuurder.
- Blijft na het melden van de klacht bij de werkorganisatie volgens klager de klacht bestaan, dan kan hij een klacht indienen bij de klachtencommissie. Een klacht dient binnen zes weken na dagtekening van het betreffende besluit respectievelijk de datum van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding geeft, op een daarvoor bestemd formulier te worden ingediend. Het betreffende formulier is verkrijgbaar bij verhuurder.

### Artikel 3 Taak van de commissie

De commissie behandelt ingekomen klachten als bedoeld in artikel 2 en geeft hierover een met redenen omkleed advies aan verhuurder.

#### **Artikel 4 Ontvangst klacht**

- Klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht van of namens de Commissie, een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen of in behandeling is genomen.
- De commissie informeert klager over de wijze waarop en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld.

#### **Artikel 5 Voorbereiding van de vergadering van de commissie**

- Verhuurder wordt door de commissie zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid gesteld schriftelijk binnen twee weken op de klacht te reageren dan wel binnen een door de commissie te bepalen termijn.
- Klager ontvangt ten minste zeven dagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de vergadering, waarin de commissie de klacht zal behandelen. Dit bericht vermeldt tevens de plaats waar de stukken voor klager ter inzage liggen die betrekking hebben op zijn of haar zaak.
- De commissie zal klager uitnodigen ter vergadering aanwezig te zijn om de klacht nader toe te lichten en door de commissie te worden gehoord.
- Klager kan zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen, dan wel zich door een deskundige laten bijstaan. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van zijn gemachtigde! deskundige.
- Indien klager zich wil laten vertegenwoordigen door een gemachtigde dient hij dit vóór de vergadering via het klachtenformulier als bedoeld in artikel 2, tweede lid, aan de commissie kenbaar te maken.

#### **Artikel 6 Behandeling van de klacht**

- De vergadering waarin de commissie de klacht behandelt, is niet openbaar. Toegang tot de vergadering hebben in elk geval:
  - de klager
  - zijn of haar deskundige
  - zijn of haar gemachtigde
  - een vertegenwoordiger van verhuurder.
- De klager en zijn of haar vertegenwoordiger worden in de gelegenheid gesteld de klacht nader toe te lichten. De ter vergadering aanwezige vertegenwoordiger van verhuurder wordt eveneens in de gelegenheid gesteld een reactie op de klacht te geven.
- Klager heeft de gelegenheid om op alle stukken zoals genoemd in artikel 5, tweede lid, ter vergadering te reageren.

#### **Artikel 7 Waarborgen privacy van klager en derden**

- Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacy- gevoelige gegevens van derden bevatten tenzij voor het verstrekken van die gegevens schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend. Klager wordt door of namens de commissie op de hoogte gesteld of inzage in de stukken kan worden verleend dan wel kopieën kunnen worden verstrekt. Indien de schriftelijke toestemming wel is verleend, dan is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.
- De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacy- gevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van het beklag kennis hebben genomen.
- Alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen hebben toegang tot de privacy-gevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

### **Artikel 8 De beraadslagingen en het advies**

- De commissie deelt binnen twee maanden nadat de klacht is ontvangen haar advies schriftelijk mee aan verhuurder. Zij kan deze termijn met een maand verdagen. Hiervan ontvangen klager en verhuurder bericht.
- De beraadslagingen van de commissie zijn besloten. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op de tijdens de vergadering naar voren gebrachte informatie.
- De commissie kan slechts vergaderen en besluiten nemen indien meer dan de helft van de leden aanwezig is. Indien onvoldoende leden aanwezig zijn, wordt in de eerstkomende vergadering een beslissing genomen door de alsdan aanwezige leden.  
De commissie geeft in haar advies aan:
  - of de klager is getroffen door het handelen of nalaten van verhuurder;
  - op welke wijze verhuurder de ingekomen klacht kan afhandelen.

### **Artikel 9 Instelling, beëindiging, samenstelling, benoeming commissie**

- De commissie bestaat uit 3 leden.
- De leden van de commissie worden benoemd door het bestuur van verhuurder voor de duur van vier jaar .
- Tot lid van de commissie kan niet worden benoemd degene, die:
  - lid is van een van de organen van verhuurder;
  - belast is met, of mede uitvoering geeft aan, het overheidstoezicht op verhuurder;
  - in dienst is van verhuurder als werknemer.
- Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - schriftelijke opzegging van een lid;
  - overlijden van een lid.
- Binnen drie maanden zal in een tussentijds opgevacanteerde plaats worden voorzien. Gedurende die periode wordt de vacante plaats vervuld door de plaatsvervanger.
- Aan de commissie wordt een functionaris van verhuurder als ambtelijk secretaris toegevoegd.

### **Artikel 10 Werkwijze en plichten van de commissie**

- De commissie vergadert ten minste eenmaal per jaar en voorts zo vaak dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
- De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen:
  - afhandelingstermijn van de klacht;
  - niet in behandeling genomen klachten;
  - genomen beslissingen.Dit register wordt periodiek op de agenda van de vergadering van de commissie geplaatst.
- De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur van verhuurder, waarin tenminste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het tweede lid.

### **Artikel 11 Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt, gehoord de leden van de commissie en het bewonersoverleg, vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van verhuurder.

Op 20 maart 2003 is het klachtenreglement in de klachtencommissie besproken.

Op 23 april 2003 is het klachtenreglement behandeld in het jaarlijks bewonersoverleg.

Op 24 april 2003 is het klachtenreglement door de directeur-bestuurder, de heer J.P. Molenaar vastgesteld.