

U kunt met uw klachten

klachten-

terecht bij een

commissie

speciale commissie

woning-

corporaties



Reglement Klachtencommissie Woningcorporaties

BEGRIPSBEPALINGEN

- Artikel 1** *Definities*
In dit reglement wordt verstaan onder:
- a. Deelnemers Deelnemers zijn die corporaties die participeren in de Klachtencommissie, te weten
- Woonstichting Portaal;
 - Volkshuisvesting Arnhem
 - Vivare
 - Woningstichting Openbaar Belang anno 1894
 - Lingewaard wonen
 - Woningstichting Valburg
 - Stichting Woonservice IJsselland
 - Woningstichting Heteren
- b. Klacht: Een schriftelijk door een klager ingediend bezwaar bij de Klachtencommissie dat betrekking heeft op gedragingen van één van de in dit reglement genoemde corporaties.
- c. Klager: Een huurder, ex-huurder, woningzoekende en een door de deelnemers erkende bewonersgroep, die een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie, overeenkomstig de bepalingen in dit reglement.
- d. Commissie: De klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 2 van dit reglement.
- e. Corporatie: De werkorganisatie en de daaronder vallende afdelingen en diensten e.d. van een van de deelnemers.
- f. Verhuurder: Een van de in dit reglement genoemde corporaties.
- g. Medewerk(st)er: Een werknemer van één van de in dit reglement genoemde corporaties, dan wel een ieder die in opdracht van een van de aangesloten corporaties werkzaamheden verricht.

- h. Gedragingen: Handelingen of het nalaten van handelingen door (een medewerk(st)er van) één van de deelnemers in een bepaalde aangelegenheid betreffende een verzoek tot dienstverlening respectievelijk de bejegening door (een medewerk(st)er van) één van de deelnemers in het kader van de huurrelatie.
- i. Toezichthouders: Het toezichthoudend orgaan van de deelnemers i.c. Raad van Toezicht, Raad van Commissarissen.
- j. Bestuur: Het Bestuur van de deelnemers.
- k. Directie: De directie van de deelnemers.
- l. Huurder: Diegenen met wie één van de deelnemers een huurovereenkomst heeft afgesloten, daaronder mede verstaan mede-, ex(mede)-huurder, of de huurder van een woon-gelegenheid die door de desbetreffende verhuurder wordt beheerd.
- m. Huurdersorganisatie: Een overkoepelend huurdersorgaan van één van de deelnemers zoals vastgelegd per corporatie in afzonderlijke reglementen. Het betreft hier:
- Huurdersvereniging de Sleutel (Portaal Woonstichting)
 - De Brug Huurdersbelangenvereniging (Vivare vestiging Arnhem)
 - Huurdersvereniging Twee Stroomland (Vivare vestiging Duiven)
 - Huurdersvereniging “Over-Betuwe” (Vivare vestiging Elst)
 - Renkumse Huurdersvereniging (Vivare vestiging Renkum)
 - Huurdersvereniging Rheden (Vivare vestiging Velp)
 - Het Belangetje (Openbaar Belang anno 1894)
 - Bewonersraad Lingewaard (Lingewaard Wonen)
 - Vereniging Huurdersorganisatie Woningstichting Valburg
- n. GOW Gezamenlijk Overleg (Arnhemse) Woningcorporaties.

KLACHTENCOMMISSIE WONINGCORPORATIES

Artikel 2

Instelling en taak

1. In het Kader van het BBSH ex. artikel 16 hebben de in dit reglement genoemde deelnemers een reglement klachtenprocedure vastgesteld en een klachtencommissie ingesteld. Deze procedure en ingestelde commissie dragen bij aan het optimaliseren van de relatie tussen corporaties en huurders.
2. De commissie heeft als taak de Directie/Raad van Toezicht van één van de deelnemers te adviseren over het al dan niet nemen van maatregelen naar aanleiding van een door haar onderzochte klacht met betrekking tot deze deelnemer. Zij beoordeelt of een corporatie zich behoorlijk heeft gedragen en kan het beleid van een corporatie toetsen. De commissie is niet competent voor klachten over woningen dan wel klachten die geen relatie hebben met het werkgebied van de deelnemers, danwel met het werkgebied van een lokale vestiging.
3. De commissie verwijst klagers zonodig door naar een rechterlijke instantie, Huurcommissie, een instantie voor maatschappelijke hulpverlening, of andere daarvoor in aanmerking komende instanties.

Artikel 3

Samenstelling

1. Er is een Klachtencommissie van de deelnemers, die door partijen, omschreven in artikel 1 lid a,g,i,j,k,m en n, als zodanig wordt erkend.
2. De commissie bestaat uit drie leden: een voorzitter en twee leden. Daarnaast zijn er twee plaatsvervangende leden, voor wie de voor de leden van de commissie gegeven bepalingen van dit reglement eveneens van toepassing zijn.
3. De deelnemers en de huurdersorganisaties wijzen ieder één lid en één plaatsvervangend lid aan.
4. De leden worden benoemd door de besturen van de deelnemers.
5. De door de deelnemers en de huurdersorganisaties aangewezen leden dragen gezamenlijk een onafhankelijk voorzitter voor aan de besturen van de deelnemers. Tot voorzitter, resp lid van de commissie, zijn niet benoembaar:
 - medewerkers van een deelnemende corporatie;
 - bestuurders, toezichthouders en personeelsleden van enig samenwerkingsverband waar één van de deelnemende corporaties aan deelneemt.
7. De commissie regelt de vervanging van de voorzitter.
8. De leden van de commissie worden voor een periode van 4 jaar benoemd. Zij kunnen éénmaal worden herbenoemd voor een periode van 4 jaar.

9. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - overlijden;
 - op eigen verzoek;
 - wanneer men uit hoofde van ziekte of gebreken niet in staat is de functie te vervullen;
 - door verloop van de zittingsduur;
 - bij het verliezen van de hoedanigheid waarin men is benoemd.
10. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

KLACHTENPROCEDURE

Artikel 4

Indienen klacht

1. Een ieder als bedoeld in artikel 1 lid c heeft het recht bij de commissie klachten in te dienen over gedragingen van een corporatie, indien is gebleken dat de klacht niet in rechtstreeks overleg met de corporatie tot een oplossing kan worden gebracht.
2. De klacht dient door de klager schriftelijk te worden overlegd aan de betreffende corporatie binnen 60 dagen nadat de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden. De aard van de klacht dient duidelijk te zijn omschreven, zodat kan worden vastgesteld op wat of wie de klacht betrekking heeft.
3. De commissie kan een uitzondering maken ten aanzien van onder lid 2 van dit artikel genoemde termijn als het verstrijken van die termijn niet aan de klager kan worden verweten.
4. Voordat de commissie de klacht in behandeling neemt, geeft deze de betreffende corporatie een termijn van 30 dagen de gelegenheid de klacht alsnog te behandelen. De corporatie is bevoegd deze termijn met redenen omkleed eenmalig met 30 dagen te verlengen.
5. De corporatie stuurt binnen 3 werkdagen na indiening van de klacht een afschrift van de klacht naar het centrale secretariaat van de klachtencommissie.
6. Na het verstrijken van de onder lid 4 genoemde termijn neemt de commissie de klacht in behandeling.
7. De klager krijgt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht, namens de commissie een bevestiging dat de klacht is ontvangen.

Artikel 5

Niet in behandeling nemen van een klacht

1. Alvorens de commissie op grond van artikel 4 lid 4 de corporaties een termijn geeft een klacht alsnog te behandelen, toetst de commissie of de klacht in behandeling kan worden genomen. De commissie is bevoegd deze toets aan de voorzitter te mandateren.
2. De commissie neemt een klacht niet of niet verder in behandeling indien:
 - a. de klacht anoniem is;
 - b. de klacht discriminerend van aard is of indien de klager geen belang heeft bij de klacht;
 - c. de aangelegenheid behoort tot het algemeen beleid van de betreffende corporatie;
 - d. ten aanzien van de gedragingen wettelijke bezwaar- of beroepsprocedures bestaan en de klager daarvan geen gebruik heeft gemaakt. Hiervan kan in die gevallen worden afgeweken indien op verzoek van beide partijen de commissie optreedt als arbitragecommissie, waarbij de arbitrage desgewenst ook bindend kan zijn;
 - e. de klacht inmiddels is voorgelegd aan een rechter, de Huurcommissie of door de betreffende corporatie in handen van een deurwaarder of advocaat is gesteld;
 - f. het een bezwaar tegen de aangezegde huurverhoging betreft danwel indien de Huurprijzenwet voorziet in een bezwaarprocedure;
 - g. de klacht is ingediend nadat de termijn genoemd in artikel 4, lid 2, is verstreken met inachtneming van het gestelde in artikel 4, lid 3;
 - h. de klacht naar het oordeel van de commissie geen genoegzame gronden inhoudt;
 - i. niet is voldaan aan het gestelde in artikel 4, lid 2, met betrekking tot de wijze van indiening;
 - j. klachten die betrekking hebben op de uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten.
3. De commissie heeft de bevoegdheid een klacht niet of niet verder in behandeling te nemen, als de klacht betrekking heeft op een situatie als bedoeld in artikel 2, lid 3. Deze bevoegdheid is gemandateerd aan de voorzitter van de commissie.
4. Indien de commissie op grond van het bepaalde in artikel 5, lid 1, een klacht niet of niet verder in behandeling neemt doet zij via de ambtelijk secretaris daarvan zo spoedig mogelijk mededeling aan de klager onder vermelding van de reden(en).
5. Indien de commissie besluit een klacht niet verder in behandeling te nemen, krijgt de klager de gelegenheid tegen dit besluit in verzet te komen. De klager kan dit gemotiveerd schriftelijk kenbaar maken binnen vier weken na verzending van het besluit van de commissie dat de klacht niet in behandeling genomen wordt. De commissie zal vervolgens de ontvankelijkheidsvraag in behandeling nemen.

Artikel 6

Vergadering van de commissie

1. De commissie stelt de betreffende corporatie alsmede de klager in de gelegenheid schriftelijk dan wel mondeling desgevraagd afzonderlijk hun standpunt toe te lichten. De commissie hanteert bij haar onderzoek het principe van hoor en wederhoor.
2. De commissie kan, indien zij zulks ter beoordeling van een klacht noodzakelijk acht en privacy-aspecten zich hiertegen niet verzetten, ook anderen in de gelegenheid stellen van een klacht kennis te nemen en daaromtrent mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen.
3. De klager ontvangt ten minste een week van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de vergadering en de eventuele volgende vergaderingen waarin de klacht besproken zal worden.
4. De klachtenbehandeling vindt plaats in strikte vertrouwelijkheid.
5. De commissie is bevoegd zowel de betreffende corporatie als de klager op te roepen. Beiden zijn verplicht aan de commissie de inlichtingen te verstrekken, die deze ten behoeve van een onderzoek behoeft en daartoe voor haar te verschijnen.
6. De commissie kan bij klagers in en om de woning de klacht aanschouwen.
7. De commissie kan derden uitnodigen in de vergadering om in verband met de klacht te worden gehoord, dan wel te adviseren.
8. De betrokkenen kunnen zich desgewenst doen vertegenwoordigen of doen bijstaan door derden. Zij dienen dat voor de vergadering aan de commissie kenbaar te maken. De betrokkenen dragen zelf zorg voor de oproeping van hun vertegenwoordigers.

Artikel 7

Waarborgen privacy van klager en derden

1. De ingevolge van het in artikel 6 genoemde opgeroepen personen kunnen zich bij het verstrekken van inlichtingen beroepen op geheimhouding.
2. 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.

3. 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.
4. Alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen hebben toegang tot privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

Artikel 8

Beraadslagingen, advies en beslissing

1. Vergaderingen van de commissie worden gehouden zo dikwijls de voorzitter dit nodig acht. Uitgangspunt hierbij is dat een klacht binnen twee maanden met in achtneming van het gestelde in artikel 4, lid 4, in behandeling wordt genomen. Indien een onmiddellijke beslissing van de commissie nodig is, kan de voorzitter besluiten een spoedvergadering te houden.
2. De commissie kan slechts vergaderen en besluiten nemen indien meer dan de helft van de leden aanwezig is.
3. De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch binnen vier weken nadat de klachtbehandeling door de voorzitter is gesloten, schriftelijk gemotiveerd haar advies uit aan de Directie/Raad van Toezicht van de betrokken corporatie. Deze termijn kan bij uitzondering eenmaal worden verlengd. De klachtencommissie voorziet de klager eveneens schriftelijk binnen 4 weken van dit advies.
4. De besluiten van de commissie worden genomen bij meerderheid van stemmen.
5. Het advies van de commissie is bindend voor de betrokken corporatie. De corporatie geeft aan de commissie binnen vier weken na het advies aan op welke wijze gevolg is gegeven aan het bindend advies. Slechts om dringende redenen van beleidsmatige aard kan de bestuurder van de corporatie schriftelijk en gemotiveerd aan de commissie laten weten dat zij zich niet met het advies kan verenigen.
6. De commissie kan haar rapport en haar eventuele advies terstond openbaar maken, indien partijen daar desgevraagd geen bezwaar tegen hebben.

Artikel 9

Verslaglegging

1. De commissie brengt jaarlijks in de maand maart aan de deelnemers, aan de toezichthouders en aan de huurdersorganisaties verslag uit van haar werkzaamheden van het voorgaande jaar. Deze weergave wordt uitgesplitst naar de deelnemende corporaties.
2. Het verslag is algemeen verkrijgbaar.
3. Een beknopte weergave van de werkzaamheden van de commissie wordt, voorzover dit betrekking heeft op een deelnemer, opgenomen in het volkshuisvestingsverslag van deze betrokken corporatie.

Artikel 10

Vaststelling, wijziging en inwerkingtreding Reglement

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de besturen van de deelnemers, na voorafgaande goedkeuring door de toezichthouders, na de huurdersorganisaties in de gelegenheid te hebben gesteld zich hierover uit te spreken.
2. Dit reglement kan worden aangehaald als 'Reglement Klachtencommissie' en is voor het eerst vastgesteld door de besturen van de deelnemers op 25 maart 1999.

Artikel 11

Slotbepaling

In die gevallen waarin dit reglement met betrekking tot de werkwijze van de commissie niet voorziet, beslist de commissie.

U kunt uw klacht rechtstreeks richten
aan uw woningcorporatie of aan:
Klachtencommissie Woningcorporaties
Postbus 72
6800 AB Arnhem



Postbus 5229, 6802 EE Arnhem



Woningstichting Openbaar Belang
Velperweg 168, 6824 MD Arnhem



Postbus 43, 6850 AA Huissen



Postbus 4, 6670 AA Zetten



Vestiging Arnhem: Postbus 5270, 6802 EG Arnhem

Vestiging Duiven: Postbus 5399, 6802 EJ Arnhem

Vestiging Elst: Postbus 5378, 6802 EJ Arnhem

Vestiging Renkum: Postbus 5400, 6802 EK Arnhem

Vestiging Velp: Postbus 5405, 6802 EK Arnhem



Postbus 375, 3900 AJ Veenendaal

WOONSERVICE
IJSSSELLAND



St. Woonservice IJsselland

De Linie 1

Postbus 48, 6980 AA Doesburg



Woningstichting Heteren

Postbus 10, 6666 ZG Heteren