

Reglement

Regionale klachtencommissie S.W.W.M.

**Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in
de Westelijke Mijnstreek**

Juli 2014



INHOUD

ARTIKEL 1: DEFINITIES	1
ARTIKEL 2: DOEL VAN DE COMMISSIE	1
ARTIKEL 3: TAAK VAN DE COMMISSIE	2
ARTIKEL 4: PLAATS TEN OPZICHTE VAN DE CORPORATIE.....	2
ARTIKEL 5: VOORLEGGEN KLACHT	2
ARTIKEL 6: ONTVANGST KLACHT	2
ARTIKEL 7: VOORBEREIDING VAN DE HOORZITTING VAN DE COMMISSIE.....	3
ARTIKEL 8: HOORZITTING EN OVERIGE BEVOEGDHEDEN VAN DE COMMISSIE EN KLAGER.....	4
ARTIKEL 9: WAARBORGEN VAN PRIVACY VAN KLAGER EN DERDEN.....	5
ARTIKEL 10: BERAADSLAGINGEN EN ADVIES	5
ARTIKEL 11: BESLISSING CORPORATIE.....	6
ARTIKEL 12: SPOEDPROCEDURE	6
ARTIKEL 13: INSTELLING, SAMENSTELLING EN BENOEMING VAN DE COMMISSIE.....	6
ARTIKEL 14: WERKWIJZE, PLICHTEN EN VERGOEDINGEN VAN DE COMMISSIE	8
ARTIKEL 15: VASTSTELLING EN WIJZIGING REGLEMENT.....	8

ARTIKEL 1: Definities

Commissie

De Klachtencommissie van het Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek (S.W.W.M.).

Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek (S.W.W.M.)

Samenwerkingsverband van op grond van de Woningwet toegelaten instellingen in de regio Westelijke Mijnstreek met als doelstelling: gestructureerd overleg over onderwerpen op gewestelijk niveau, het op elkaar afstemmen van wederzijdse standpunten met betrekking tot onderwerpen van gemeenschappelijk belang en het behartigen van gemeenschappelijke belangen.

Corporatie

De corporatie die met het S.W.W.M. is overeengekomen om de behandeling van klachten over haar handelen en nalaten op te dragen aan de commissie.

Huurder

Een huurder of de erfgenaam van de (voormalig) huurder van woonruimte van de corporatie. Voor de toepassing van dit reglement wordt onder huurder eveneens verstaan de (aspirant)huurder, onderhuurder of mede huurder en de ex(mede)huurder.

Woningzoekende

Diegene die woonruimte wenst te huren van een corporatie.

Huurdersorganisatie

Een rechtspersoonlijkheid bezittende belangengroepering van huurders van (een complex van) woonruimten van de corporatie, die voldoet aan de in de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder (WOHV) gestelde criteria.

Belanghebbende

De huurder, woningzoekende of huurdersorganisatie, wiens belang rechtstreeks is betrokken bij een handelen of nalaten van een corporatie; hierna te noemen: klager.

Klager

De belanghebbende die een klacht schriftelijk, bij voorkeur op een daartoe bestemd klachtenformulier, als zodanig aan de commissie voorlegt.

ARTIKEL 2: Doel van de commissie

De commissie heeft ten doel:

- a. Klagers in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben;
- b. Beslissingen te nemen ten aanzien van klachten in de vorm van een advies aan de betrokken corporatie;
- c. Bij te dragen aan een goede behandeling van klachten en daarmee aan de verbetering van de relatie die de corporatie met haar (aspirant)huurders en huurdersorganisaties heeft;
- d. Bij te dragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van de corporatie.

ARTIKEL 3: Taak van de commissie

De taken van de commissie zijn:

- a. Het binnen redelijke termijn behandelen van door de klagers ingediende klachten en hierover een advies uitbrengen aan de corporatie;
- b. De corporatie naar aanleiding van bij haar binnengekomen klachten gevraagd en ongevraagd te adviseren over het te voeren beleid.

ARTIKEL 4: Plaats ten opzichte van de corporatie

De commissie brengt adviezen uit aan de corporatie. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en brengt jaarlijks verslag van haar werkzaamheden uit aan het Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek.

ARTIKEL 5: Voorleggen klacht

Lid 1

Indien een klager een klacht heeft over de uitvoering van het door de corporatie gevoerde beleid, dan kan hij deze klacht aan de commissie voorleggen. Deze klacht kan een handelen of nalaten betreffen van de corporatie als zodanig, van door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen of van organen van de corporatie.

Lid 2

Een klacht is pas ontvankelijk ter behandeling door de commissie nadat deze in eerste instantie schriftelijk is ingediend bij de corporatie. Pas als de klager zich niet kan verenigen met de beslissing van de corporatie of als binnen twee maanden na indiening van de klacht geen beslissing is genomen, kan hij verzoeken om behandeling van zijn klacht door de commissie.

Lid 3

Een klacht dient binnen drie maanden nadat daarop door de corporatie is beslist of binnen drie maanden na het verstrijken van de beslissingstermijn van twee maanden, schriftelijk, bij voorkeur door middel van een daartoe bestemd formulier, aan de commissie te worden voorgelegd (door adressering aan: Klachtencommissie Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek, postadres: Secretariaat S.W.W.M., Postbus 13, 6130 AA Sittard). Overschrijding van de termijn van drie maanden zal de klager niet worden tegengeworpen als deze overschrijding verschoonbaar is.

ARTIKEL 6: Ontvangst klacht

Lid 1

De klager krijgt binnen een week na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van of namens de commissie dat de klacht is ontvangen.

Lid 2

De commissie informeert de klager over de wijze waarop en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld en welke bevoegdheden de klager toekomen. Zij geeft, zo mogelijk, de datum aan waarop de klacht door de commissie zal worden behandeld, waarbij zij als richtlijn hanteert: zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden.

Lid 3

Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- a. De huurder of de corporatie zich hieromtrent reeds tot een rechter heeft gewend of te kennen heeft gegeven dit te zullen doen; een klacht kan wel in behandeling worden genomen indien de klager de klacht aan een rechter heeft voorgelegd alleen met het oog op behoud van instantie en tevens verzocht heeft de behandeling, in afwachting van de beslissing op de klacht, aan te houden;
- b. Het een kwestie betreft die tot de competentie van de huurcommissie behoort;
- c. Deze een bezwaar tegen de aangezegde huurverhoging betreft;
- d. Deze betrekking heeft op een besluit van het bestuur of van de algemene ledenvergadering van de corporatie met algemene strekking;
- e. Deze niet voldoet aan de voorwaarden zoals vermeld in artikel 5, lid 2 en 3.

Indien de klacht om een van voormelde redenen niet in behandeling wordt genomen, deelt de commissie dit aan de klager mee, onder vermelding van eventuele mogelijkheden die hem ten dienste staan.

ARTIKEL 7: Voorbereiding van de hoorzitting van de commissie

Lid 1

Binnen een week na ontvangst van de klacht wordt de betreffende corporatie verzocht om binnen twee weken een schriftelijke reactie hierop bij de commissie in te dienen.

Lid 2

Binnen twee weken na ontvangst van de reactie van de corporatie wordt deze aan de klager toegezonden met informatie over de verdere gang van de klachtenprocedure.

Lid 3

Indien de klacht ontvankelijk is en niet inmiddels is opgelost wordt er een hoorzitting gehouden. De commissie streeft er naar dat deze binnen zes weken zal plaatsvinden. Partijen ontvangen minstens zeven dagen van tevoren bericht over plaats en tijdstip van deze hoorzitting. Tevens ontvangen zij kopie van alle in verband met de klacht ingediende stukken, voor zover ze daar nog niet over beschikken.

Lid 4

Tijdens de hoorzitting kunnen partijen hun standpunt nader toelichten en door de commissie worden gehoord of bevrraagd. Beide partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. In bijzondere gevallen kan de commissie gemotiveerd besluiten af te zien van het uitnodigen van partijen voor een hoorzitting en de klacht geheel schriftelijk af te doen.

Lid 5

De commissie kan voor de hoorzitting derden uitnodigen om te worden gehoord dan wel om te adviseren.

Lid 6

Partijen kunnen de commissie gemotiveerd verzoeken om - onder vermelding van hun personalia - getuigen en/of deskundigen te doen horen. Indien de commissie positief op dit verzoek beslist, wordt tevens plaats en tijdstip van dit horen bepaald. De

betreffende partij dient zelf zorg te dragen voor de oproeping en eventuele vergoeding van de kosten van de getuigen/deskundigen.

ARTIKEL 8: Hoorzitting en overige bevoegdheden van de commissie en klager

Lid 1

De hoorzitting waarin de commissie de klacht behandelt, is niet openbaar. Toegang tot de hoorzitting hebben in elk geval:

- a. De klager en/of zijn/haar vertegenwoordiger;
- b. Een vertegenwoordiger van de corporatie;
- c. De overige in artikel 7 genoemde personen.

Lid 2

De klager kan zich ter hoorzitting laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan door een vertegenwoordiger en zal in de gelegenheid worden gesteld zijn klacht nader toe te lichten. De vertegenwoordiger dient bij afwezigheid van de klager, aannemelijk te maken dat hij gemachtigd is als zodanig op te treden tenzij dit al voldoende uit de stukken of omstandigheden blijkt.

Lid 3

De commissie kan, na overleg met de betrokken klager en corporatie(s), besluiten om klachten van meerdere klagers, die een sterk onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.

Lid 4

De commissie of een daartoe gedelegeerd commissielid kan ter hoorzitting de in artikel 7 genoemde personen horen in verband met de klacht.

Lid 5

De commissie kan de corporatie verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht en daarover rapport aan haar te laten uitbrengen. De commissie kan daarbij specificeren over welke vragen zij nadere informatie wenst. De klager ontvangt dan een afschrift van het verzoek.

Lid 6

De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.

Lid 7

De commissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen. Ook kan zij een of meer van haar leden tot rapporteur(s) benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen.

Lid 8

Partijen ontvangen van alle eventuele ter zitting ingebrachte stukken een kopie en zullen in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren.

Lid 9

Een lid van de commissie dient zicht terug te trekken indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. In dat geval wordt hij door zijn plaatsvervanger waargenomen.

Lid 10

Diegene die betrokken is bij een klacht kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet zijn gemotiveerd. De commissie beslist op het bezwaar.

Lid 11

Indien een hoorzitting niet binnen een redelijke termijn plaats kan vinden in aanwezigheid van de voltallige commissie (rekening houdend met de plaatsvervangers) dan is het toegestaan een hoorzitting te houden waarbij twee commissieleden aanwezig zijn. Het gaat daarbij om uitzonderlijke situaties.

ARTIKEL 9: Waarborgen van privacy van klager en derden*Lid 1*

Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkene is verleend. Klager wordt hiervan door of namens de commissie op de hoogste gesteld. Indien de toestemming wel is verleend, dan is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.

Lid 2

De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van klachten kennis hebben genomen.

Lid 3

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 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. Informatie over privacygevoelige gegevens van klager zal alleen na toestemming van klager aan derden worden verschaft.

ARTIKEL 10: Beraadslagingen en advies*Lid 1*

De beraadslagingen van de commissie zijn besloten en niet openbaar. De commissie baseert haar advies op basis van de ingebrachte stukken en tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.

Lid 2

De commissie kan besluiten een klacht naar de corporatie ter behandeling terug te verwijzen. Alsdan zal de commissie de ingebrachte stukken naar de corporatie doorsturen en de klager hiervan in kennis stellen.

Lid 3

De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch binnen twee weken na de hoorzitting, haar advies schriftelijk uit aan de betrokken corporatie.

Lid 4

De commissie geeft in haar advies gemotiveerd en in begrijpelijke taal aan:

- a. Of de klager belang heeft bij de klacht;
- b. Of in de situatie waarop de klacht betrekking heeft aan het door de corporatie vastgestelde c.q. gevoerde beleid al dan niet op juiste wijze uitvoering is gegeven;
- c. Of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt.

- d. Of, na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten al dan niet moet worden herzien. Indien dit het geval is, geeft zij tevens hierover advies.

Lid 5

De klager krijgt een afschrift van dit advies zodra dit aan de corporatie wordt uitgebracht.

Lid 6

Het advies is openbaar voor zover de privacy van de klager, eventuele werknemers of derden zich niet daartegen verzet en betrokkene daarmee instemt.

ARTIKEL 11: Beslissing corporatie

Lid 1

De corporatie dient aan klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken nadat het advies is uitgebracht, schriftelijk te berichten of, hoe en wanneer daaraan uitvoering wordt gegeven.

Lid 2

Indien de corporatie in haar beslissing van het advies afwijkt motiveert zij waarom.

Lid 3

De corporatie zendt gelijktijdig een afschrift van haar bericht c.q. beslissing aan de commissie.

ARTIKEL 12: Spoedprocedure

Lid 1

De voorzitter kan de commissie bijeenroepen om een spoedeisende klacht te behandelen, welke een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden afgewacht.

Lid 2

De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn. De klager wordt onverwijld in kennis gesteld van het aan de corporatie uitgebrachte advies.

Lid 3

De commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van de klacht zij een onmiddellijk advies nodig acht. De commissie geeft tevens aan ten aanzien van welke onderdelen van de klacht eventueel de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.

ARTIKEL 13: Instelling, samenstelling en benoeming van de commissie

Lid 1

De plenaire vergadering van het Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek draagt zorg voor het instellen en voortbestaan van de commissie.

Lid 2

De commissie bestaat uit een voorzitter, twee leden en twee plaatsvervangende leden, en wel als volgt:

- Een voorzitter;
- Een lid en een plaatsvervangend lid namens de huurders(organisaties);
- Een lid en een plaatsvervangend lid namens de corporaties.

De samenstelling van de commissie is zodanig dat de combinatie van deskundigheid, ervaring, en onafhankelijkheid van haar leden voldoet aan de profielschets. De profielschets is opgenomen als bijlage A bij dit reglement.

Lid 3

Geen lid van de commissie kan zijn diegene die:

- Huurder is dan wel zijn/haar echtgenoot, geregistreerd partner of ander levensgezel, (pleeg)kind, of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad;
- Bestuurlijke of personele (functionele) binding heeft met een van de bij het Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek aangesloten corporaties;
- Deel uitmaakt van een huurdersorganisatie werkzaam in de Westelijke Mijnstreek;
- Lid is van Burgemeester en Wethouders of gemeenteraad
- Een zakelijke relatie heeft met één of meerdere corporaties.

Lid 4

De voorzitter, de leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd door het Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek. De voorzitter van de commissie wordt aangezocht door het Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek. De plaatsvervangende voorzitter wordt gekozen uit het midden van de commissie.

Het lid en het plaatsvervangende lid namens de huurders(organisaties) zal worden voorgedragen door de gezamenlijke huurdersorganisaties die actief zijn in het werkgebied van de corporaties die met het Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek een samenwerkingsovereenkomst hebben getekend.

Het lid en het plaatsvervangende lid namens de corporaties wordt voorgedragen door die corporaties die met het Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek een samenwerkingsovereenkomst hebben getekend. De Klachtencommissie S.W.W.M. benoemt zelf een lid indien de gezamenlijke huurdersorganisaties die actief zijn in het werkgebied en/of de corporaties die met het Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek een samenwerkingsovereenkomst hebben getekend geen voordracht tot benoeming doen.

Lid 5

De zittingsperiode voor de leden en plaatsvervangende leden bedraagt vier jaar. Het aftreden wordt geregeld volgens een door het Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek vast te stellen rooster van aftreden.

Lid 6

Een tussentijdse vacature in de commissie wordt zo spoedig mogelijk ingevuld. In afwachting van de definitieve invulling treedt het betreffende plaatsvervangende lid zolang als lid op. Voor een plaatsvervangende lid, die vervolgens als lid wordt benoemd, geldt vanaf die benoeming een nieuwe termijn van vier jaar, welke termijn conform het bepaalde in lid 7 nog een keer kan worden verlengd.

Lid 7

Een aftredend commissielid is herbenoembaar voor een nieuwe periode van vier jaar mits hij wederom door de huurdersorganisaties c.q. corporaties als hiervoor bedoeld in lid 4 als zodanig wordt voorgedragen.

Lid 8

Het lidmaatschap eindigt:

- Door het verstrijken van de termijn waarvoor het commissielid is benoemd;
- Door schriftelijk opzegging of overlijden van het commissielid;
- Indien zich een van de hiervóór onder lid 3 genoemde omstandigheden voordoet;
- Door ontslag door het Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek op aangeven van de voordragende partij èn de voorzitter van de commissie.

Lid 9

Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door het secretariaat van het Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek.

ARTIKEL 14: Werkwijze, plichten en vergoedingen van de commissie*Lid 1*

De commissie vergadert ten minste eenmaal per jaar en zo vaak dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.

Lid 2

De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin ten minste wordt opgenomen:

- Het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen klachten;
- De afhandelingstermijn van de klachten;
- Het aantal niet in behandeling genomen klachten;
- Het aantal uitgebrachte adviezen.

Dit register wordt periodiek op de agenda van de vergaderingen van de commissie geplaatst.

Lid 3

De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan het Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek, waarin tenminste dezelfde gegevens worden opgenomen als vermeld in lid 2 van dit artikel en het aantal adviezen over het te voeren beleid in het algemeen.

Lid 4

De voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter, de leden en de plaatsvervangend leden van de commissie genieten een vergoeding voor reis- en verblijfkosten en verdere vergoedingen overeenkomstig artikel 10 van de Wet op de Huurcommissies. Daarnaast ontvangt de voorzitter een nader overeen te komen vaste (onkosten)vergoeding op jaarbasis.

ARTIKEL 15: Vaststelling en wijziging reglement*Lid 1*

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de plenaire vergadering van het Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek nadat belanghebbende corporaties en huurdersorganisaties in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken.

Lid 2

Alle zaken waarin dit reglement niet voorziet worden bepaald door de plenaire vergadering van het Samenwerkingsverband van Woningcorporaties in de Westelijke Mijnstreek.

Lid 3

Minimaal één keer in de vier jaar wordt het klachtenreglement S.W.W.M. geëvalueerd. Bij deze evaluatie wordt tevens meegenomen de hoogte van de vergoeding van de leden.



BIJLAGE A: Profielschets commissieleden**Profielschets voorzitter**

De voorzitter geeft op onafhankelijke en deskundige wijze leiding aan het proces van klachtenbehandeling en zit de hoorzittingen voor. Werkt nauw samen met de overige leden van de commissie, zodat er steeds een goed gedragen en gemotiveerd advies van de commissie tot stand komt. Weegt net als de andere commissieleden belangen, beleid en regelingen zorgvuldig af.

De voorzitter beschikt over een juridische achtergrond en heeft een academisch werk- en denkniveau. Kan juridische en reglementaire problemen herkennen en oplossen. Kan goed luisteren en de juiste vragen stellen.

De voorzitter is verantwoordelijk voor de zorgvuldige handhaving van het reglement en voor het functioneren van de commissie. Hij/zij bewaakt de onafhankelijkheid van de commissie en bewaart tevens de goede samenwerking met de organisatie.

Profielschets lid

Het lid is in staat tot onafhankelijke oordeelsvorming op basis van de door partijen ingebrachte argumenten, gegeven doel en werkwijze van de organisatie, beleid en regelingen, en de wederzijdse belangen. Hij/zij kan goed samenwerken en komt op basis van argumenten tot een gemotiveerd advies.

Het lid heeft bij voorkeur kennis van het werkveld van corporaties, affiniteit met consumentenbelangen en vraagstukken in de relatie huurder-verhuurder.