

KLACHTEN?

De Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties Rivierenland staat voor u klaar.

U woont in een woning die eigendom is van een woningcorporatie. Meestal zal het contact tussen u en de corporatie goed verlopen. Maar het kan natuurlijk voorkomen dat u een klacht heeft over uw woning of over de manier waarop u door de corporatie behandeld bent.

De corporaties doen vanzelfsprekend hun uiterste best klachten zo goed mogelijk af te handelen. Helaas gaat er wel eens iets fout. In dat geval kunt u een klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties Rivierenland. Deze klachtencommissie is een gezamenlijk initiatief van een aantal woningcorporaties in Rivierenland. De commissie bestaat uit drie leden: een lid namens de huurders, een lid namens de verhuurders en een onafhankelijke voorzitter. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam bij een van de aangesloten woningcorporaties.

1. Wat doet de klachtencommissie?

De klachtencommissie bekijkt uw klacht en brengt een onafhankelijk en onpartijdig advies uit aan de directie van de woningcorporatie. De directie van de woningcorporatie beslist uiteindelijk over de afhandeling van de klacht. Maar alleen wanneer zij dit goed kan motiveren, mag zij afwijken van het advies van de klachtencommissie.

2. Waarom een klachtencommissie?

De woningcorporatie vindt het belangrijk dat de klachten van haar bewoners snel en correct worden opgelost en dat u daarvoor bij een onafhankelijke commissie terecht kunt. De bewoner is immers de klant. Daarom heeft een aantal woningcorporaties die samen de Samenwerkende Woningcorporaties Rivierenland vormen, SWR genoemd, een commissie ingesteld die de klachten behandelt. Alle aangesloten corporaties hanteren hetzelfde reglement dat is opgesteld door de klachtencommissie.

3. Om welke klachten gaat het?

De klachtencommissie behandelt klachten over het optreden van medewerkers en het functioneren van de woningcorporaties. De klachten kunnen ook gaan over overlastsituaties of over bedrijven die in opdracht van de woningcorporatie werken.

Een voorbeeld: U heeft een conflict met uw burens over het snoeien van de haag. U heeft dit besproken met de betreffende manager van de woningcorporatie, maar de uitkomst is niet naar uw tevredenheid. Dan vraagt u de directie van de woningcorporatie een eindstandpunt in te nemen over de situatie of de wijze van behandeling. Indien het eindstandpunt nog niet naar uw tevredenheid is en de klacht is voor u niet opgelost, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie.

4. Welke klachten worden niet behandeld?

Niet alle klachten worden door de klachtencommissie behandeld. Hieronder volgt een opsomming van klachten die niet in behandeling genomen worden:

- klachten over de hoogte van de huurprijs en de servicekosten. Hiervoor kunt u terecht bij het secretariaat van de Huurcommissie.
Adresgegevens: postbus 16495, 2500 BL Den Haag.
Telefoon 0800 - 4887243 / www.huurcommissie.nl;
- klachten waarover de rechter al een oordeel geveld heeft of die bij de rechter in behandeling zijn;
- klachten die niet eerst zijn besproken met de manager van de betreffende medewerker van uw corporatie en waarover de directie nog geen eindoordeel heeft gegeven en schriftelijk heeft medegedeeld;
- klachten die gaan over het algemene beleid van de corporatie, bijvoorbeeld over het toewijzings- of verkoopbeleid van uw corporatie.

5. Wie kan een klacht indienen?

Klachten kunnen worden ingediend door huurders, medehuurlers, ex-huurders en degene die de huurovereenkomst voortzet na overlijden van de huurder. Deze partijen worden in het klachtenreglement 'de klager' genoemd.

6. Hoe en waar kunt u een klacht indienen?

U kunt pas een klacht bij de klachtencommissie indienen als u deze eerst besproken hebt met de directie van uw woningcorporatie en u van mening bent dat ook na dat overleg de klacht niet tot tevredenheid is afgehandeld. Dit betekent dat er een schriftelijk eindstandpunt van de directie moet zijn. Er is ook sprake van een eindstandpunt wanneer de directie, ondanks aantoonbaar verzoek van de klager, geen eindstandpunt wil innemen en niet meewerkt aan het vinden van een oplossing. Dit geldt ook wanneer de directie op verzoek van de klachtencommissie zonder motivatie geen eindstandpunt inneemt.

U dient uw klacht vervolgens schriftelijk in bij het Secretariaat van de Regionale Klachtencommissie. Motiveer uw klacht zo goed mogelijk; het moet duidelijk zijn dat uw belangen geschaad zijn.

Bij het indienen van een klacht vermeldt u:

- a. de gegevens van de klager;
- b. welke woningcorporatie het betreft;
- c. omschrijving van de klacht;
- d. wanneer u de klacht besproken heeft;
- e. wanneer u de klacht besproken heeft met de directeur;
- f. wat de resultaten van die besprekingen waren; eventuele correspondentie toevoegen;
- g. welke beslissing er naar uw mening genomen moet worden.

Het secretariaat van de klachtencommissie wisselt. Het laatst bekende adres en het reglement kunt u opvragen bij uw woningcorporatie.

7. Wat gebeurt er met uw klacht?

Als u een klacht heeft ingediend, krijgt u binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst van uw klacht. Het kan zijn dat de klachtencommissie uw klacht niet in behandeling neemt. De reden daarvan wordt u dan schriftelijk bekend gemaakt.

Na ontvangst van uw klacht vraagt de klachtencommissie aan uw woningcorporatie alle beschikbare informatie over uw klacht te verstrekken.

Is deze informatie ontvangen, dan nodigt de klachtencommissie u en een vertegenwoordiger van uw corporatie uit om de situatie en uw mening mondeling toe te lichten

tijdens een zitting. Deze uitnodiging krijgt u binnen zes weken na ontvangst van uw klacht. De zitting vindt alleen plaats wanneer dit noodzakelijk is voor het afhandelen van uw klacht.

De klachtencommissie kan voor deze zitting personen uitnodigen die een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. U ontvangt hierover van tevoren bericht. De zitting vindt meestal plaats in het kantoor van uw woningcorporatie. U mag zich tijdens de vergadering laten vertegenwoordigen of laten bijstaan door een ander. Degene die u vertegenwoordigt moet wel een door u getekende volmacht kunnen tonen. Na alle partijen te hebben gehoord, brengt de klachtencommissie binnen twee weken haar advies schriftelijk uit aan de directie van uw woningcorporatie. U ontvangt hiervan een kopie. De klachtencommissie kan ook besluiten dat er nader onderzoek, bijvoorbeeld bezichtiging van de woning of inschakeling van een deskundige, nodig is. In dat geval wordt de behandeling van uw klacht op een nader te bepalen tijdstip voortgezet.

Het werk van de klachtencommissie zit er bijna op. De directie zal zich over dat advies beraden en binnen twee weken een besluit nemen. U ontvangt dus binnen vier weken na de hoorzitting schriftelijk bericht over het besluit van de corporatie. Mocht uw klacht niet tot tevredenheid zijn opgelost, dan kunt u natuurlijk altijd juridische hulp inroepen voor het eventueel nemen van verdere stappen.

Reglement Regionale Klachtencommissie

1. Begrippen

- 1.1. In dit reglement wordt verstaan onder:
 - 1.1.1. SWR: “Samenwerkende Woningcorporaties Rivierenland”, de naam waaronder een aantal corporaties in Rivierenland samenwerkt;
 - 1.1.2. SWR-overleg: het overlegorgaan van de SWR;
 - 1.1.3. directie: de directeur(en) van de corporatie;
 - 1.1.4. beklagde: de corporatie waarover de klacht gaat;
 - 1.1.5. commissie: de Regionale Klachtencommissie, zoals bedoeld in de zin van artikel 16 Besluit Beheer Sociale Huursector;
 - 1.1.6. corporatie: een woningcorporatie, die is aangesloten bij het SWR en dit reglement aanvaardt;
 - 1.1.7. medewerker: de persoon die in opdracht van de corporatie werkzaamheden verricht;
 - 1.1.8. klager: de huurder, de medehuurder, ex-huurder, degene die de huurovereenkomst voortzet na overlijden van de huurder en degene die de woongelegenheden met toestemming van de corporatie huurt van de huurder;
 - 1.1.9. klacht: een schriftelijk stuk van de klager, gericht aan het secretariaat van de commissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan vinden in het handelen van de corporatie of door de corporatie ingeschakelde personen, of van mening is dat de corporatie een handeling heeft nagelaten, waardoor de klager rechtstreeks in zijn belang is getroffen;

1.1.10. secretariaat/secretaris: het uitvoerend orgaan van de commissie;

2. Taak en vestigingsplaats

- 2.1. De commissie adviseert de beklagde over de afhandeling van klachten die bij het secretariaat binnenkomen;
- 2.2. de vestigingsplaats van de commissie is de woonplaats van de secretaris.

3. Samenstelling en benoeming

- 3.1. De commissie bestaat uit drie leden;
- 3.2. de leden worden benoemd door het SWR-overleg, dat hiervoor een machtiging heeft van de corporaties;
- 3.3. de leden zijn niet werkzaam bij één van de aangesloten corporaties;
- 3.4. bij een vacature in de klachtencommissie niet zijnde de voorzitter, wordt een selectiecommissie geformeerd, bestaande uit maximaal twee leden namens de SWR en maximaal twee leden namens het ROHR (Regionaal Overleg Huurdersorganisaties Rivierenland) dan wel de organisatie die op dat moment de belangen behartigt namens de huurdersverenigingen en twee leden namens de klachtencommissie. De voorzitter van de klachtencommissie is voorzitter van de selectiecommissie.
 - 3.4.1 als de vacature het commissielid namens de verhuurders betreft, draagt de SWR minimaal twee kandidaten voor benoeming voor. Daarnaast wordt - als minimaal één lid van de selectiecommissie dat verzoekt - een advertentie geplaatst in de weekbladen in het werkgebied van de SWR.

- 3.4.2 als de vacature het commissielid van de huurders betreft, draagt het ROHR minimaal twee kandidaten voor benoeming voor. Daarnaast wordt - als minimaal één lid van de selectiecommissie dat verzoekt - een oproep gedaan voor kandidaten via het plaatsen van een advertentie in de weekbladen in het werkgebied van de SWR;
- 3.5. de selectiecommissie beoordeelt de kandidaten en doet aan de SWR een voordracht voor benoeming. De selectiecommissie beslist uitsluitend bij unanimitéit over de voordracht;
- 3.6. één commissielid wordt als onafhankelijk persoon in de functie van voorzitter bindend voorgedragen door de beide andere leden; de voorzitter wordt via een advertentie geworven;
- 3.7. wanneer er meer kandidaten worden voorgedragen, wordt hieruit een keuze gemaakt;
- 3.8. wanneer er geen kandidaten worden voorgedragen, is het SWR-overleg vrij om zelf commissieleden te kiezen;
- 3.9. de commissieleden worden voor drie jaar benoemd, behalve in het geval dat de termijn volgens het rooster van aftreden (zie artikel 4.2) korter is. Aftredende leden kunnen drie keer worden herbenoemd;
- 3.10. wanneer er een vacature ontstaat in de commissie, die niet ingevuld kan worden door herbenoeming, dan worden de corporaties en/of de huurders of hun vertegenwoordigers hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gesteld door de SWR;
- 3.11. de volgende personen kunnen geen lid worden van de commissie:
- 3.11.1. personen die deel uitmaken van een statutair orgaan van een corporatie, zoals de algemene ledenvergadering, de directie en het intern toezichthoudend orgaan;

- 3.11.2. medewerkers van een van de deelnemende corporaties;
- 3.12. het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - 3.12.1. het verstrijken van de termijn, zoals die geldt volgens artikel 3.9. tenzij herbenoeming plaatsvindt;
 - 3.12.2. het schriftelijk bedanken van het lid;
 - 3.12.3. het overlijden van het lid;
 - 3.12.4. wanneer een lid een positie krijgt zoals vermeld in artikel 3.11.
- 3.13. ieder nieuw lid, inclusief de voorzitter, legt bij zijn of haar benoeming een verklaring af inhoudende een geheimhoudingsplicht omtrent de (afhandeling van) klachten, dit in de ruimste zin des woords. Voorgaande geldt eveneens voor de secretaris.

4. Werkwijze

- 4.1. Het SWR-overleg voegt een secretaris toe aan de commissie;
- 4.2. de commissie stelt een rooster van aftreden vast, waarbij elk jaar bij toerbeurt een lid aftreedt en zich herbenoembaar kan stellen;
- 4.3. de commissie vergadert minimaal één keer per jaar en verder zo vaak als de voorzitter of tenminste één van de andere commissieleden dat nodig vindt voor de behandeling van klachten;
- 4.4. de commissie maakt van iedere vergadering een verslag;
- 4.5. de commissie brengt jaarlijks verslag van haar werkzaamheden uit aan het SWR-overleg. In dit verslag staan geen namen en adressen van klagers. Het verslag is openbaar en ligt op de kantoren van de corporaties ter inzage;
- 4.6. er wordt alleen vergaderd wanneer een meerderheid van de leden aanwezig is.

5. Vergoeding

- 5.1. Het SWR-overleg stelt ieder jaar een redelijke vergoeding vast voor de leden van de commissie. Deze vergoeding is gebaseerd op een vaste vergoeding en een vergoeding per bijgewoonde zitting;
- 5.2. de corporaties delen de kosten van de commissie als volgt:
 - 5.2.1. een bijdrage in de vaste kosten van de commissie;
 - 5.2.2. een vergoeding door de beklagde voor elke behandelde klacht;
 - 5.2.3. het SWR-overleg stelt jaarlijks de vaste bijdrage en de bijdrage per zitting vast.

6. Bevoegdheid

- 6.1. De commissie neemt geen klachten in behandeling wanneer deze:
 - 6.1.1. betrekking hebben op onderwerpen die geregeld zijn in de Uitvoeringswet Huurprijzen Woonruimten en de Huisvestingswet;
 - 6.1.2. door de klager en/of beklagde al bij een juridische instantie is neergelegd met het verzoek om een uitspraak of vonnis;
 - 6.1.3. betrekking heeft op het geschreven beleid van de corporatie;
 - 6.1.4. niet eerst is voorgelegd aan en behandeld door de directie van de beklagde;
- 6.2. wanneer tijdens de behandeling van de klacht een verzoek wordt gedaan zoals vermeld in artikel 6.1.2. dan wordt de klachtenbehandeling door de commissie gestaakt;
- 6.3. wanneer de commissie van mening is dat zij op grond van artikel 6.1.1. een klacht niet kan of hoort te behandelen of wanneer een klacht afwijkt van hetgeen hierna in artikel 7 wordt genoemd, dan laat zij dit zo snel mogelijk schriftelijk, met ver-

- melding van redenen, weten aan de klager;
- 6.4. wanneer de commissie denkt dat een klacht door de beklagde kan worden opgelost en dat hiervoor nog niet of onvoldoende gelegenheid is geweest, dan kan zij in het belang van een spoedige afhandeling de klacht aan de beklagde doorgeven. De klager krijgt hierover schriftelijk bericht van de commissie;
 - 6.5. de beklagde maakt, binnen vier weken nadat zij de klacht volgens artikel 6.4. heeft ontvangen, zijn standpunt over de verdere behandeling van de klacht schriftelijk bekend aan de commissie.

7. Inhoud en indienen van de klacht

- 7.1. In de klacht staan de naam, de voorletters en het adres van de klager. Verder staat in de klacht de naam van de beklagde, of wanneer deze onbekend is bij de klager een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de persoon;
- 7.2. de klacht bevat een duidelijke omschrijving van de feiten waarover wordt geklaagd, geeft aan hoe de klager is geschaad in zijn belang en welke beslissing volgens de klager genomen zou moeten worden;
- 7.3. de klager dient de klacht rechtstreeks in bij de commissie, nadat de beklagde voldoende gelegenheid heeft gehad om de klacht te behandelen en klager samen met de uitvoerende of de directie van de corporatie geprobeerd heeft de klacht op te lossen;
- 7.4. klachten die niet voldoen aan de regels uit artikel 7.1. tot en met 7.3. worden binnen vijf werkdagen teruggezonden naar de klager, met vermelding van de redenen ter verbetering en/of aanvulling;
- 7.5. de ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk door de commissie aan de klager bevestigd en de klager wordt verzocht alle beschikbare informatie over de klacht bij de commissie aan te leveren;

- 7.6. de commissie stelt de beklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk op de hoogte van de ontvangen klacht en vraagt de beklaagde alle beschikbare informatie over deze klacht aan de commissie beschikbaar te stellen;
- 7.7. de beklaagde en de klager stellen de stukken uit artikel 7.5. en 7.6. binnen drie weken beschikbaar aan de commissie;
- 7.8. de commissie nodigt de klager en de beklaagde zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen zes weken na ontvangst van de klacht of de nadere toelichting van de klacht, uit voor de zitting van de commissie voor de behandeling van de klacht. Deze zitting vindt alleen plaats wanneer dat voor het afhandelen van de klacht nodig is;
- 7.9. de leden van de commissie ontvangen per gelijke post de afschriften van de stukken uit artikel 7.2, 7.7. en 7.8.

8. Behandeling van de klacht

- 8.1. De commissie bepaalt aan de hand van de binnengekomen klachten waar de zitting wordt gehouden. Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de woonplaats van de klager(s);
- 8.2. de commissie past het principe van hoor en wederhoor toe; de beklaagde krijgt daarmee het recht zijn visie te geven. Hiervoor wordt hij door de commissie uitgenodigd;
- 8.3. de zitting is niet openbaar. De commissie kan personen bij de zitting uitnodigen waarvan zij menen dat deze een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie geeft tijdig voor de vergadering de namen van de personen die zij heeft uitgenodigd door aan klager en beklaagde;
- 8.4. de beklaagde, die deel uitmaakt van een ander statutair orgaan van de corporatie dan de algemene

vergadering, of werkzaam is in dienst van de corporatie, is verplicht gehoor te geven aan de oproep uit artikel 7.8.

9. De zitting

- 9.1. Klager en beklagde kunnen zich tijdens de zitting van de commissie laten bijstaan;
- 9.2. klager kan zich tijdens de zitting laten vertegenwoordigen; de vertegenwoordiger moet een schriftelijke, door klager ondertekende, volmacht tonen;
- 9.3. klager, diens vertegenwoordiger en beklagde krijgen tijdens de vergadering de gelegenheid hun standpunt toe te lichten;
- 9.4. wanneer de commissie vindt dat nader onderzoek nodig is, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen moment voort te zetten;
- 9.5. de commissie kan na overleg met de klager(s) besluiten om klachten van meer klagers, die een sterk onderling verband hebben, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.

10. Beraadslaging en stemming

- 10.1. Het overleggen en beslissen over de klacht en het uit te brengen advies, vindt plaats in een besloten vergadering;
- 10.2. de commissie beslist bij meerderheid van het aantal geldig uitgebrachte stemmen; ieder lid brengt één stem uit en stemt zonder last of ruggespraak. Blanco stemmen gelden niet. Wanneer de stemmen staken, beslist de voorzitter;
- 10.3. de beraadslaging en de commissiestukken zijn vertrouwelijk.

11. Het advies

- 11.1. De commissie brengt zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen twee weken na de zitting waarin de klachtenbehandeling is afgerond, schriftelijk advies uit aan de directie van de betreffende corporatie. De klager ontvangt een afschrift van dit advies. De directie van de corporatie beslist binnen twee weken na ontvangst van het advies. Dit betekent dat de klager zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen vier weken na de zitting van de commissie, de beslissing van de directie schriftelijk ontvangt. De commissie ontvangt een afschrift van de beslissing.
- 11.2. wanneer de directie een besluit neemt dat afwijkt van het advies van de commissie, dan wordt deze afwijking gemotiveerd. In dit besluit wordt eveneens aangegeven dat de klager desgewenst vervolgens zijn of haar geschil aan de rechter kan voorleggen.

12. Secretariaat

- 12.1. Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door de secretaris van de commissie. De kosten van het secretariaat worden gelijk verdeeld over de corporaties;
- 12.2. de secretaris zorgt voor de uitvoering van de werkzaamheden die volgens dit reglement nodig zijn voor de voorbereiding en afhandeling van de adviezen die de commissie uitbrengt;
- 12.3. de voorzitter beoordeelt op grond van dit reglement of een verzoek om behandeling van een klacht door de commissie in behandeling kan worden genomen;
- 12.4. de wisseling van het secretariaat wordt door de commissie geregeld.

13. Wijziging en vaststelling van het reglement

- 13.1. Wijziging van dit reglement wordt gedaan door het SWR-overleg, waarbij de corporatiebesturen en de commissie gehoord worden;
- 13.2. in alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het SWR-overleg.

14. Evaluatie

Ieder jaar worden de commissie, de werkwijze en het reglement geëvalueerd door middel van een verslag.

Colofon

Redactie
SWR

Vormgeving
Meerpaal Grafimedia, Tiel

Drukwerk
Meerpaal Grafimedia, Tiel

Uitgave
December 2009

