

**Reglement klachtenadviescommissie Stichting deltaWonen, Woningstichting SWZ, Woningstichting Openbaar Belang, Stichting Beter Wonen IJsselmuiden, Stichting SallandWonen, Woonstichting Vechthorst en Stichting Beter Wonen Vechtdal**

**Artikel 1 Begrippen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

*a. Advies:*

Advies dat de commissie uitbrengt aan het bestuur van verhuurder.

*b. Bestuur:*

Het bestuur van verhuurder.

*c. Commissie:*

De klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector, door de deelnemende corporaties aangeduid als 'de klachtenadviescommissie'.

*d. Deelnemende corporaties:*

De woningcorporaties:

- Stichting deltaWonen, gevestigd te Zwolle
- Woningstichting SWZ, gevestigd te Zwolle
- Openbaar Belang, gevestigd te Zwolle
- Stichting Beter Wonen IJsselmuiden, gevestigd te IJsselmuiden,
- Stichting SallandWonen, gevestigd te Raalte
- Woonstichting Vechthorst, gevestigd te Nieuwleusen
- Stichting Beter Wonen Vechtdal, gevestigd te Hardenberg

*e. Huurder:*

- a. de huurder die van verhuurder een verhuureenheid (woonruimte of bedrijfsruimte) huurt;
- b. de medehuurder in de zin van de artikelen 7.266 en 7.267 van het Burgerlijk Wetboek van de onder a genoemde verhuureenheid;
- c. degene die de zelfstandige woonruimte met instemming van verhuurder, geheel onderhuurt van de huurder van verhuurder;
- d. de persoon bedoeld in artikel 7.268 tweede lid van het Burgerlijk Wetboek.

Met een huurder wordt gelijkgesteld degene die een contractuele relatie heeft met verhuurder betreffende het gebruik van woonruimte of bedrijfsruimte.

*f. Huurdersorganisatie:*

De door de deelnemende corporaties erkende huurdersorganisatie(s) in de zin van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.

*g. Klacht:*

Een van een klager afkomstig schriftelijk stuk gericht aan de commissie, 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 verhuurder werkzaamheden verrichten.

*h. Klager:*

Een huurder, ex-huurder, woningzoekende, koper, bewonersorganisatie op complexniveau die voor verhuurder gesprekspartner is betreffende de belangen van bewoners van het (de) complex(en) die zij vertegenwoordigt of een (lid van een) VVE.

*i. Koper:*

Een natuurlijk persoon die een bestaande huurwoning of een nieuwbouwwoning van verhuurder koopt of heeft gekocht, voor zover het geschil betrekking heeft op de afwikkeling van de koopovereenkomst.

*j. Raad van commissarissen:*

De raad van commissarissen van verhuurder.

*k. Verhuurder:*

Eén van de in dit reglement genoemde corporaties.

*l. VVE:*

Een vereniging van eigenaars waarvoor één van de deelnemende corporaties (beheer)werkzaamheden verricht of diensten aan verleent.

## **Artikel 2 Doel van de commissie**

Het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de deelnemende corporaties.

## **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.

## **Artikel 4 Functioneren van de commissie**

1. De commissie is onafhankelijk.
2. De commissie is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en brengt jaarlijks binnen zes maanden na afloop van een kalenderjaar schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden aan de besturen van de deelnemende corporaties. De besturen van de deelnemende corporaties zenden dit verslag aan hun raden van commissarissen en aan hun huurdersorganisaties en leggen verantwoording af over de klachtenafhandeling in het jaarverslag van de deelnemende corporaties.
3. De leden van de commissie onderschrijven onverkort de Aedescode, de Governancecode Woningcorporaties en de integriteitcodes van de deelnemende corporaties.
4. De commissie is met inachtneming van regelgeving op het gebied van privacy bevoegd om ten behoeve van haar advisering schriftelijke en mondelinge informatie op te vragen bij klager en/of de werkorganisatie van verhuurder, een onderzoek in te stellen of al die maatregelen te nemen die in de betreffende situatie van belang zijn. Partijen zijn naar maatstaven van redelijkheid gehouden hieraan medewerking te verlenen.
5. De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

## **Artikel 5 Instelling, samenstelling, benoeming en beëindiging commissie**

1. De commissie bestaat uit vier of zes leden. Ten tijde van de inwerkingtreding van dit reglement bestaat de commissie uit zes leden. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden van de commissie worden benoemd, herbenoemd en ontslagen door de besturen van de deelnemende corporaties.
3. Het bestuur benoemt als volgt:
  - a. één lid op voordracht van de huurdersorganisaties;
  - b. één lid op voordracht van de besturen van de deelnemende corporaties;
  - c. één lid- tevens voorzitter- op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit twee vertegenwoordigers aangewezen door de deelnemende corporaties en twee vertegenwoordigers aangewezen door de huurdersorganisatie(s). De voorzitter is (bij voorkeur) een jurist;
  - d. één lid - tevens vice voorzitter - eveneens op voordracht van bovengenoemde werkgroep.

Indien de commissie bestaat uit zes leden worden, in afwijking van lid 3 a en b van dit artikel, twee leden benoemd op voordracht van de huurdersorganisaties en twee leden op voordracht van de besturen van de deelnemende corporaties.

4. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie 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 echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
  - lid van de raad van commissarissen van een deelnemende corporatie;
  - lid van de directie of het bestuur van een deelnemende corporatie;
  - werknemer van een deelnemende corporaties ;
  - bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van een deelnemende corporatie;
  - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op een deelnemende corporatie;
  - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van een deelnemende corporatie;
  - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van verhuurder ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de commissie.
5. De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd. De leden kunnen tweemaal voor een periode van drie jaar 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.
6. De voordracht van een nieuw lid verloopt als volgt:
  - drie maanden voor de datum van aftreden van een lid stellen de besturen van de deelnemende corporaties de partij die dit lid heeft voorgedragen van dit aftreden op de hoogte. Deze partij 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 partij eenmalig met een maand worden verlengd;
  - indien de besturen van de deelnemende corporaties gegronde bezwaren hebben tegen een voordracht kunnen zij de partij die de voordracht heeft gedaan, schriftelijk en met redenen omkleed verzoeken binnen twee maanden een nieuwe voordracht te doen;
  - de besturen van de deelnemende corporaties maken niet op onredelijke gronden en zonder dat dit met redenen wordt omkleed bezwaar tegen een voordracht;

- de besturen van de deelnemende corporaties kunnen een tijdelijk lid benoemen als de commissie zonder een tijdelijk lid uit minder dan vier of zes leden bestaat.
7. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
    - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
    - b. schriftelijke opzegging door een commissielid bij de besturen van de deelnemende corporaties met inachtneming van een termijn van drie maanden;
    - c. overlijden;
    - d. het niet (langer) voldoen aan de in artikel 5 lid 4 genoemde onafhankelijkheidscriteria;
    - e. een met redenen omkleed ontslag door de besturen van de deelnemende corporaties, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid om zwaarwegende redenen niet meer zijn functie als commissielid naar behoren kan vervullen. Wanneer het besluit een commissielid betreft dat door de huurdersorganisatie(s) is voorgedragen, gaan de besturen van de deelnemende corporaties niet over tot het nemen van dit besluit zonder instemming van de huurdersorganisatie(s). Het lidmaatschap eindigt op het moment dat het besluit ter kennis is gebracht van het betreffende lid.
  8. De besturen van de deelnemende corporaties stellen 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 ieder als bedoeld in artikel 1 lid h.
2. Klager kan zich bij het indienen van een klacht en gedurende de behandeling laten bijstaan.
3. Aan de behandeling van een klacht door de commissie zijn geen kosten verbonden voor klager.

#### **Artikel 7 Het niet in behandeling nemen van klachten**

1. De commissie neemt een klacht niet in behandeling als:
  - a. klager de interne organisatie van verhuurder niet of niet voldoende in staat heeft 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. de klacht betrekking heeft op een geschil dat valt onder de werking van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder; voor zover deze klacht aan de huurcommissie kan worden voorgelegd of had kunnen worden voorgelegd;
  - d. het een klacht betreft over de aangezegde huurverhoging, (wijziging van) de huurprijs of (wijziging van ) de servicekosten, voor zover deze klacht aan de huurcommissie kan worden voorgelegd of had kunnen worden voorgelegd;
  - e. de klacht betrekking heeft op de handhaving en uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten;
  - f. de klacht betrekking heeft op een vordering tot schadevergoeding zolang de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
  - g. de klacht betrekking heeft op het beleid van verhuurder;

- h. de klacht eerder door de commissie is afgedaan en er geen nieuwe feiten en/of omstandigheden aan de klacht ten grondslag zijn gelegd;
- i. de klacht anoniem is ingediend en klager anoniem is gebleven;
- j. klager geen belang heeft bij de klacht.

#### **Artikel 8 Behandelingsprocedure van een klacht**

1. De klachtenadviescommissie verzendt binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan klager.
2. Indien de commissie op grond van het bepaalde in artikel 7 de klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.
3. Indien de commissie de klacht in behandeling neemt, stelt de commissie verhuurder in de gelegenheid schriftelijk aan de commissie haar standpunt kenbaar te maken binnen een door de commissie gestelde termijn.
4. De commissie stelt partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting. De uitnodiging voor de zitting wordt binnen drie weken na ontvangst van de klacht door de commissie naar klager en verhuurder verzonden.
5. 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. In het bericht wordt vermeld welke personen de klachtenadviescommissie voor de zitting heeft uitgenodigd. De klachtenadviescommissie kan bij de zitting die personen uitnodigen waarvan zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht.
6. 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 over te leggen.
7. Klager meldt tenminste een week voor de hoorzitting aan de secretaris door wie hij zich laat bijstaan dan wel laat vertegenwoordigen.
8. 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.
9. Tijdens de behandeling van een klacht door de commissie zal verhuurder geen rechtsmiddelen ter zake het geschil treffen jegens klager.

#### **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(n) is verleend.
2. De leden en de secretaris 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, de secretaris en door de commissie aangewezen personen hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

## **Artikel 10. Hoorzitting**

1. De hoorzitting is niet openbaar.
2. De hoorzitting vindt plaats op het kantoor van verhuurder of op een nader te bepalen plaats.
3. Bij de hoorzitting zijn minimaal drie leden van de commissie aanwezig. Als er minder dan drie leden aanwezig zijn, wordt er een nieuwe hoorzitting uitgeschreven.
4. De commissie kan besluiten om klachten van meerdere partijen tegelijk te behandelen als er duidelijk verband of overeenkomst tussen de zaken is.
5. Indien klager of verhuurder niet reageert op de uitnodiging voor de hoorzitting, kan de commissie zonder klager respectievelijk verhuurder gehoord te hebben een advies uitbrengen aan het bestuur van verhuurder.
6. De commissie past hoor en wederhoor toe. Klager krijgt daarmee het recht zijn klacht tijdens de zitting toe te lichten. Verhuurder krijgt daarmee het recht haar standpunt tijdens de zitting toe te lichten.

## **Artikel 11 Beraadslaging en besluitvorming**

1. Na de hoorzitting beraadslagt de commissie over de klacht.
2. De beraadslagingen van de commissie zijn besloten.

## **Artikel 12 Advies**

1. De commissie verzendt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien dagen na de zittingsdatum, haar schriftelijk advies aan het bestuur, tenzij de commissie gebruik maakt van de mogelijkheid zoals genoemd in artikel 4 lid 4. In dat geval wordt het uitbrengen van het advies verdaagd tot strikt noodzakelijk is. Hiervan worden klager en verhuurder door de commissie schriftelijk op de hoogte gebracht.
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. Blanco stemmen worden geacht niet te zijn uitgebracht. Staken de stemmen dan wordt opnieuw gestemd. Staken de stemmen voor de tweede keer dan beslist de voorzitter van de klachtenadviescommissie. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
4. 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.
5. Het bestuur beslist binnen vijf werkdagen na ontvangst van het advies of het advies al dan niet wordt overgenomen. Het bestuur kan slechts wegens zwaarwegende redenen afwijken van het advies.

Als het bestuur afwijkt van het advies, motiveert het bestuur dit schriftelijk aan de commissie en klager en stelt het bestuur de raad van commissarissen van het besluit op de hoogte.
6. Binnen een week nadat het bestuur het besluit heeft genomen, maakt het bestuur zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtenadviescommissie. Bij het besluit van het bestuur wordt het advies van de commissie gevoegd.
7. Indien de klacht betrekking heeft op het handelen dan wel nalaten van het bestuur, brengt de commissie haar advies uit aan de raad van commissarissen van verhuurder. De raad van commissarissen beslist over het al dan niet overnemen van het advies van de commissie.

### **Artikel 13 Spoedeisende klachten**

1. De voorzitter van de commissie kan op verzoek van klager de commissie ter vergadering bijeenroepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen (spoedprocedure).
2. De voorzitter gaat daartoe, gehoord de leden van de klachtenadviescommissie, eerst over als gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen een onverwijld behandeling en advisering nodig is. Als de voorzitter een spoedprocedure niet nodig acht, doet hij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
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 5 is van overeenkomstige toepassing.
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 kan deze tekenbevoegdheid delegeren aan 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 niet in behandeling genomen 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 jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de besturen van de deelnemende corporaties, waarin ten minste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het vierde lid.

### **Artikel 15 Faciliteiten ten behoeve van de commissie**

1. De besturen van de deelnemende corporaties stellen faciliteiten ter beschikking, welke de commissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. De besturen van de deelnemende corporaties stellen de vergoeding vast voor de leden van de commissie.

### **Artikel 16 Vaststelling en wijziging reglement**

1. Dit reglement wordt, gehoord de leden van de commissie en na verkregen instemming van de huurdersorganisatie(s), vastgesteld en gewijzigd door de besturen van de deelnemende corporaties.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de commissie.

Zwolle, 1 januari 2015