

# Reglement

## Artikel 1 Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

*Commissie:*

De Klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector.

*Lid / Leden:*

Een lid of leden van de Commissie.

*Verhuurder:*

De Stichting Woonvisie.

*Bestuur:*

Het Bestuur van de Stichting Woonvisie.

*Huurder:*

- a. De Huurder die van Verhuurder een woongelegenheden 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 Huurder;
- c. Degene die de zelfstandige woonruimte met instemming van Verhuurder, geheel onderhuurt van de Huurder van Verhuurder;
- d. De medehuurder of samenwoner na het overlijden van de huurder als bedoeld in artikel 7.268 tweede lid van het Burgerlijk Wetboek.

*Klacht:*

Een van een Klager afkomstig schriftelijk stuk, 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 haar werkzaamheden verrichten.

*Klager:*

Een huurder, een woningzoekende, een huurdersorganisatie of bewonersorganisatie op complexniveau in de zin van artikel 1.1.f Wet op het Overleg Huurder Verhuurder (WOHV) die voor Verhuurder gesprekspartner is betreffende de belangen van bewoners van het (de) complex(en) die zij vertegenwoordigt.

*Advies:*

Advies dat de Commissie uitbrengt aan het Bestuur.

## Artikel 2 Doel van de Commissie

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

## Artikel 3 Taak van de Commissie

1. De Commissie beoordeelt ingediende klachten en brengt daarover een met redenen omkleed Advies uit aan het Bestuur over de afhandeling van een Klacht.

2. De Commissie kan, indien zij dat gewenst acht, het Bestuur een aanbeveling doen over het te voeren beleid naar aanleiding van de behandeling van een Klacht. Deze aanbeveling is erop gericht om de kwaliteit van dienstverlening van Verhuurder te optimaliseren.

#### **Artikel 4. Functioneren van de Commissie**

1. De Commissie is onafhankelijk.
2. De Commissie is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en brengt jaarlijks voor 1 april schriftelijk verslag uit aan het Bestuur overeenkomstig het bepaalde in artikel 15.5. Het Bestuur zendt dit verslag aan de raad van commissarissen en aan de huurdersbelangenvereniging van Verhuurder en legt verantwoording af over de klachtenafhandeling in het jaarverslag van Verhuurder.
3. De Leden van de Commissie onderschrijven onverkort de AedesCode/governancecode.

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

1. De Commissie bestaat uit vijf Leden, waarvan er twee worden voorgedragen door de Verhuurder en twee door de huurdersorganisatie.
2. Eén Lid, tevens voorzitter, wordt voorgedragen door het Bestuur, na voorafgaand Advies van de leden van de klachtencommissie in te hebben gewonnen. De Leden hebben op persoonlijke titel zitting in de Commissie.  
De leden worden voorgedragen en ontslagen door het Bestuur.
3. Een Lid van de Commissie mag niet in een zodanige relatie tot de Verhuurder 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;
  - lid van de directie of het Bestuur van Verhuurder;
  - werknemer van Verhuurder;
  - bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van Verhuurder;
  - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de Verhuurder;
  - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van Verhuurder;
  - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van Verhuurder ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de Commissie.
4. De Leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. De Leden kunnen maximaal eenmaal 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.
5. De voordracht van een nieuw Lid verloopt als volgt:
  - drie maanden voor de datum van aftreden van een Lid stelt het Bestuur 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 de profielschets van een Lid dan wel van de voorzitter van de Commissie;
  - de termijn van twee maanden kan op verzoek van de voordragende partij eenmalig met één maand worden verlengd;
  - indien het Bestuur gegronde bezwaren heeft tegen een voordracht kan het de partij die de voordracht heeft gedaan, schriftelijk en met redenen omkleed verzoeken binnen twee maanden een nieuwe voordracht te doen;
  - het Bestuur kan een tijdelijk Lid benoemen als de Commissie, zonder een tijdelijk Lid, uit minder dan drie Leden bestaat;

- het Bestuur maakt niet op onredelijke gronden en zonder dat dit met redenen wordt omkleed bezwaar tegen een voordracht.
- 6. Het lidmaatschap van de Commissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. schriftelijke opzegging van een Lid bij het Bestuur met inachtneming van een termijn van drie maanden;
  - c. overlijden;
  - d. een met redenen omkleed ontslag door het Bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken Lid om zwaarwegende redenen niet meer zijn functie als Lid naar behoren kan vervullen. Wanneer het besluit het Lid betreft dat door de huurdersorganisatie(s) is voorgedragen, gaat het Bestuur 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.
- 7. Bij incidentele afwezigheid van een Lid of van de voorzitter van de Commissie regelt de Commissie in onderling overleg de vervanging binnen de Commissie. Bij langdurige afwezigheid van een Lid of van de voorzitter van de Commissie wijst het Bestuur een tijdelijke vervanger aan.

#### **Artikel 6. Ondersteuning Commissie**

- 1. Het Bestuur stelt een ambtelijk secretaris ter beschikking van de Commissie. De secretaris is geen Lid en heeft geen stemrecht.
- 2. De secretaris draagt zorg voor het voeren van correspondentie, de agendering, het notuleren van de vergaderingen en hoorzittingen van de Commissie en het bijhouden van het archief.
- 3. De secretaris is met betrekking tot de secretariswerkzaamheden uitsluitend verantwoordelijk aan de Commissie.

#### **Artikel 7. Voorleggen Klacht aan de Commissie**

- 1. Een Klacht kan worden ingediend door:
  - a. een (ex) Huurder;
  - b. een woningzoekende die bij Verhuurder staat ingeschreven;
  - c. een huurdersorganisatie of bewonersorganisatie op complexniveau in de zin van artikel 1.1.f Wet op het Overleg Huurder Verhuurder (WOHV)
- 2. Een Klacht dient schriftelijk en ondertekend via een klachtenformulier te worden voorgelegd aan de Commissie. Het correspondentieadres van de Commissie is: Klachtencommissie Stichting Woonvisie, Postbus 91, 2980 AB te Ridderkerk.
- 3. Klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de Klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging van of namens de Commissie.

#### **Artikel 8. 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. Klager dient, voorafgaand aan het indienen van een Klacht, de Klacht eerst schriftelijk of per e-mail voor te leggen aan de verantwoordelijk medewerker binnen de werkorganisatie van Verhuurder. Indien de betreffende medewerker binnen vier weken na het indienen van de Klacht – naar mening van de Klager- niet of niet afdoende heeft gereageerd, dan dient Klager daarvan de verantwoordelijke manager schriftelijk of per e-mail op de hoogte te stellen. Indien de verantwoordelijke manager binnen vier weken na het indienen van de Klacht – naar de mening van de Klager- niet of niet afdoende heeft gereageerd, dan kan een Klacht worden ingediend bij de Commissie;
  - 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. het een Klacht betreft over de aangezegde huurverhoging, (wijziging van) de huurprijs, (wijziging van) de servicekosten of woonruimteverdeling;
  - d. de Klacht betrekking heeft op de handhaving en uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten;
  - e. de Klacht betrekking heeft op een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
  - f. de Klacht eerder door de Commissie is behandeld;
  - g. de Klacht anoniem of discriminerend van aard is;
  - h. Klager geen belang heeft bij de Klacht.
2. Indien de Commissie een Klacht niet in behandeling neemt, stelt de Commissie de Klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte, eventueel onder doorverwijzing naar een andere bevoegde instantie.

#### **Artikel 9. Behandlingsprocedure van een Klacht**

1. Indien een Klacht in behandeling wordt genomen, brengt de Commissie Klager en Verhuurder hiervan op de hoogte en worden Klager en Verhuurder geïnformeerd over de te volgen procedure.
2. De voorzitter van de Commissie wijst twee Leden aan van de Commissie die aan de behandeling van een Klacht zullen deelnemen, afhankelijk van de voor de behandeling van de Klacht benodigde expertise en beschikbaarheid. Er wordt naar gestreefd dat zowel een lid namens de Verhuurder als een lid namens de Verhuurderorganisatie vertegenwoordigd zijn tijdens de behandeling van de Klacht. Een Lid neemt niet deel aan de behandeling van een Klacht als zijn onpartijdigheid in het geding is.
3. De Commissie stelt Verhuurder in de gelegenheid schriftelijk aan de Commissie haar standpunt kenbaar te maken binnen twee weken nadat de Klacht in behandeling is genomen. De Commissie stuurt een verweerschrift van Verhuurder uiterlijk twee weken voor de hoorzitting door aan Klager.
4. De Commissie stelt partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting. De Commissie bepaalt datum en tijdstip voor een te houden hoorzitting, volgens het hoorzittingenschema.
5. Klager kan zich tijdens de hoorzitting 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 volmacht aan de Commissie over te leggen.
6. Klager meldt tenminste een week voor de hoorzitting aan de secretaris door wie hij zich laat bijstaan dan wel laat vertegenwoordigen.
7. Partijen kunnen tot een week voor de hoorzitting relevante stukken inbrengen, door toezending aan de Commissie. De secretaris stuurt uiterlijk een week voor de hoorzitting alle ontvangen stukken door aan partijen.
8. De Commissie kan, onder mededeling aan Klager en Verhuurder, derden uitnodigen om te worden gehoord tijdens de hoorzitting. Partijen kunnen de Commissie hierom ook zelf verzoeken voorafgaand aan een hoorzitting. De Commissie is bevoegd om een onderzoek te (laten) doen naar de omstandigheden die hebben geleid tot ontstaan van de Klacht.

#### **Artikel 10. 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 die derden is verleend.
2. De Leden 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 en door de Commissie aangewezen personen hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de Commissie.

#### **Artikel 11. Hoorzitting**

1. De hoorzitting is niet openbaar.
2. Bij de hoorzitting zijn minimaal twee Leden aanwezig. Als er minder dan twee Leden aanwezig zijn, wordt er een nieuwe hoorzitting uitgeschreven.
3. De Commissie kan een nader onderzoek instellen naar de feiten die zij voor haar advisering relevant acht. Partijen zijn naar maatstaven van redelijkheid gehouden hieraan medewerking te verlenen.
4. De Commissie kan besluiten om Klachten van meerdere partijen tegelijk te behandelen als er duidelijk verband of overeenkomst tussen de zaken is.
5. Tijdens de hoorzitting past de voorzitter van de Commissie hoor en wederhoor toe.
6. Partijen ontvangen binnen vier weken na de hoorzitting een verslag op de hoofdpunten van de zitting.

#### **Artikel 12. Beraadslaging**

De beraadslagingen van de Commissie zijn besloten.

#### **Artikel 13. Advies**

1. De Commissie verzendt binnen vier weken na de hoorzitting haar schriftelijk Advies aan het Bestuur. Zij kan de termijn met vier weken verlengen. Van een eventuele verlenging ontvangen Klager en Bestuur bericht.
2. De Commissie baseert haar Advies op de ingebrachte stukken, eventuele informatie verkregen uit onderzoek en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De Commissie beslist bij meerderheid van stemmen. Indien de stemmen staken, dan beslist de stem van de voorzitter van de Commissie. Van een minderheidsstandpunt wordt op verzoek van een Lid in het Advies melding gemaakt.  
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 conform het door Verhuurder gevoerde beleid heeft gehandeld of heeft nagelaten;
  - of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op dit beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt;
  - of het betreffende handelen of nalaten moet worden herzien en zo ja, op welke wijze Verhuurder de ingekomen Klacht kan afhandelen.
4. Het Bestuur maakt binnen vier weken na ontvangst van het Advies haar beslissing schriftelijk kenbaar aan Klager en aan de Commissie. Het Advies is niet bindend, met dien verstande dat het Bestuur slechts wegens zwaarwegende redenen daarvan kan afwijken. Als het Bestuur afwijkt van het Advies, motiveert zij dit schriftelijk aan de Commissie en Klager.
5. Bij het besluit van het Bestuur wordt het Advies altijd bijgevoegd.

#### **Artikel 14. 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 van de Commissie gaat daartoe eerst over als gelet op de aard van de Klacht en de betrokken belangen een onverwijde behandeling en advisering nodig is. Als de voorzitter van de Commissie 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 4 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het Bestuur binnen tien werkdagen op het Advies beslist.
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 15. 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 van de Commissie ondertekent een Advies namens de Commissie. Hij kan deze tekenbevoegdheid delegeren aan andere Leden.
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.
5. De Commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan het Bestuur en aan de huurdersorganisatie(s), waarin ten minste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het vierde Lid.

**Artikel 16. Faciliteiten ten behoeve van de Commissie**

1. Het Bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking, welke het Lid nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Aan de Leden wordt een redelijke vergoeding voor hun werkzaamheden toegekend. Het Bestuur stelt de vergoeding vast voor de Leden.

**Artikel 17. Vaststelling en wijziging reglement**

1. Dit reglement wordt, gehoord de Leden en na overleg met de huurdersorganisatie(s), vastgesteld en gewijzigd door het Bestuur.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de Commissie.

Ridderkerk, 1 april 2015

dhr. A. van den Bosch,  
directeur-bestuurder