

# Reglement van de klachtencommissie Thús Wonen

## Artikel 1: Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Corporatie : Stichting Thús Wonen, toegelaten instelling, gevestigd te Dokkum.  
Bestuur : Het bestuur van Thús Wonen.  
HDBF : Het door de corporatie als overlegpartner erkende huurdersvereniging De Bewonersraad Friesland.  
Commissie : De klachtencommissie van de corporatie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector.  
Voorzitter : Voorzitter van de klachtencommissie.  
Klager : De indiener die, als (mede)huurder, voormalige huurder of woningzoekende een klacht indient ingevolge dit reglement. Met een huurder wordt gelijkgesteld degene die een contractuele relatie heeft met de corporatie betreffende het gebruik van woonruimte, bedrijfsruimte of garages. Ook een bewonerscollectief, niet zijnde de HDBF, kan zich tot de klachtencommissie wenden.  
Klacht : Een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een besluit, een handeling dan wel het nalaten van een handeling van de corporatie of van door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

## Artikel 2: Doel van de commissie

De commissie heeft als doel bij te dragen aan een goede afwikkeling van klachten die niet in eerste instantie opgelost worden tussen de corporatie en de klager.

## Artikel 3: Samenstelling en benoeming van de commissie

- 3.1 De commissie bestaat uit drie leden.
- 3.2 De leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
- 3.3 Het bestuur benoemt:
  - a. twee leden op voordracht van de HDBF;
  - b. één lid op voordracht van de OR.
- 3.4 De voorzitter wordt door de commissieleden onderling gekozen.
- 3.5 Tot lid van de commissie kan niet worden benoemd degene die in dienst is van de corporatie of lid is van het toezichthoudend orgaan van de corporatie, huurder is van de corporatie of anderszins lid of werkzaam is van een bewonersvertegenwoordiging van de corporatie of de HDBF.
- 3.6 De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd; deze zittingsperiode kan telkenmale op voordracht van de desbetreffende partijen verlengd worden met drie jaar. De maximale zittingsduur bedraagt 9 jaar. In januari 2015 worden de huidige leden voor nog eens drie jaar benoemd, waarna in januari 2017 de leden respectievelijk voor 1 jaar, 1,5 jaar en 2 jaar worden benoemd.
- 3.7 Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - a. schriftelijke opzegging van het lid bij het bestuur met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden;

- b. een tussentijdse opzegging door het bestuur, waarin wordt aangegeven en gemotiveerd dat het betrokken lid om zwaarwegende redenen zijn functie als commissielid niet meer kan vervullen. Indien dit het lid betreft dat is voorgedragen door de HDBF, is instemming van de HDBF vereist;
- c. overlijden van het lid.

#### **Artikel 4: Ontvankelijkheid van klachten**

- 4.1 Voorafgaande aan het indienen van een klacht bij de commissie dient de klager de klacht eerst schriftelijk kenbaar te hebben gemaakt aan de corporatie. Blijft na schriftelijke afhandeling van de klacht door de corporatie volgens klager de klacht bestaan, of meer dan twee weken verstreken na het indienen van de klacht zonder dat de corporatie schriftelijk heeft gereageerd, dan kan klager een klacht indienen bij de commissie.
- 4.2 De voorzitter beoordeelt, op basis van onderstaande criteria, of de klacht in behandeling wordt genomen of moet worden terugverwezen naar de klager dan wel naar de corporatie.  
Niet-ontvankelijk zijn klachten die:
  - a. niet voldoen aan het gestelde in artikel 1 van dit reglement;
  - b. betrekking hebben op onderwerpen die niet eerder schriftelijk aan de corporatie zijn gemeld en/of korter dan twee weken bij de corporatie in behandeling zijn;
  - c. betrekking hebben op het door het bestuur vastgestelde beleid van de corporatie zoals dat met de huurders is gecommuniceerd;
  - d. betrekking hebben op de huurprijs, de bijkomende kosten (zoals de stook- en servicekosten) dan wel een onredelijk beding als bedoeld in de Huurprijzenwet Woonruimte in welk geval deze klacht aan de huurcommissie kan worden voorgelegd;
  - e. betrekking hebben op een zaak waarover reeds het oordeel van een andere (wettelijk erkende) instantie is gevraagd (door klager of door de corporatie);
  - f. indien klager over hetzelfde feit reeds eerder een klacht heeft ingediend bij de commissie en het bestuur aan de klager hierover een schriftelijk besluit heeft doen toekomen en zich nadien geen nieuwe feiten heeft voorgedaan;
  - g. ter bevordering van een effectieve behandeling van klachten kan de voorzitter, na consultatie (schriftelijk of mondeling/telefonisch) en instemming van de commissieleden, bepalen dat de klacht niet ontvankelijk is.

#### **Artikel 5: De behandeling van de klachten**

- 5.1 Aan klager wordt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd. Daarbij wordt tevens het reglement van de Klachtencommissie toegestuurd.
- 5.2 Klager en de corporatie worden binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht of de klacht door de commissie in behandeling wordt genomen.
- 5.3 Als klager niet-ontvankelijk wordt verklaard in zijn klacht, wordt deze beslissing aan partijen schriftelijk gemotiveerd.
- 5.4 De commissie stelt de corporatie in de gelegenheid binnen twee weken een verweerschrift in te dienen.
- 5.5 De commissie nodigt klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht uit, om deze mondeling toe te lichten.

- De termijn tussen uitnodiging en vergadering bedraagt minimaal vijf en maximaal vijftien werkdagen.
- 5.6 Indien door omstandigheden de termijn in lid 5 van dit artikel niet kan worden gehaald, zal de commissie de klager daarover schriftelijk op de hoogte brengen en daarbij een uiterste termijn aangeven, die uiterlijk binnen tien weken na ontvangst van de klacht valt.
  - 5.7 De vergadering is niet openbaar. De commissie nodigt bij de vergadering die personen uit van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
  - 5.8 De klager kan zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen, dan wel zich door een deskundige laten bijstaan. Indien klager niet zelf verschijnt, dient zijn gemachtigde een door klager ondertekende machtiging aan de commissie over te leggen.
  - 5.9 Werknemers van de corporatie wier handelen of nalaten daarvan onderwerp is van de klacht, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde te geven. Klager en andere uitgenodigde personen worden in elkaars aanwezigheid in de gelegenheid gesteld hun standpunten toe te lichten. De commissie past het principe van hoor en wederhoor toe.
  - 5.10 Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten, doch uiterlijk zes weken na de zitting.
  - 5.11 De commissie beslist bij meerderheid van stemmen. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
  - 5.12 De commissie verzendt binnen drie maanden na ontvangst van de klacht haar uitspraak aan het bestuur van de corporatie en een afschrift van de uitspraak aan de klager. De commissie kan, na overleg met klager en bestuur van de corporatie, van deze beslistermijn afwijken.
  - 5.13 Het bestuur beslist over de uitspraak.

## **Artikel 6: Verslaglegging**

- 6.1 De commissie brengt jaarlijks, uiterlijk in maart, verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur en de HDBF. De klachtencommissie verantwoordt in haar jaarverslag:
  - a. het aantal ingediende klachten;
  - b. het aantal in behandeling genomen klachten;
  - c. het aantal niet in behandeling genomen klachten en de reden daarvan;
  - d. het aantal uitgebrachte adviezen met daarbij aangegeven of de klager geheel, gedeeltelijk, of niet in het gelijk is gesteld, waarbij iedere klacht in het kort geanonimiseerd wordt weergegeven;
  - e. het aantal beslissingen van het bestuur van de corporatie, dat afwijkend is van het advies van de commissie.
- 6.2 De corporatie draagt zorg voor secretariële ondersteuning aan de commissie.

## **Artikel 7: Vergoedingen**

- 7.1 Het bestuur voldoet de leden de door de leden in redelijkheid gemaakte kosten.
- 7.2 De kosten voor het inschakelen van derden door klager zijn voor kosten van de klager. De corporatie zal deze kosten vergoeden (op declaratiebasis) tot een

maximum van € 750,- als de commissie de klacht – overwegend – gegrond acht. Een hogere vergoeding is slechts mogelijk als daar vooraf tussen klager en de corporatie overeenstemming is bereikt. Deze regeling laat onverlet de plicht die de corporatie en de mogelijkheid die de commissie heeft (nader) onderzoek te doen naar de gegrondheid van de klacht.

#### **Artikel 8: Waarborgen van vertrouwelijkheid van gegevens**

- 8.1 Elk lid van de commissie en de secretaris is gehouden tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens.
- 8.2 De leden van de commissie en de secretaris dragen zorg voor een vertrouwelijke behandeling van de persoonsgegevens van de klager. Gegevens van de klager kunnen alleen met toestemming van de klager beschikbaar worden gesteld aan derden.

#### **Artikel 9: Evaluatie en wijziging van het reglement**

De werking van het klachtenreglement en de Klachtencommissie wordt een keer per jaar besproken in het reguliere overleg tussen het bestuur en de HDBF. Het reglement kan worden gewijzigd door het bestuur nadat instemming is verkregen van de HDBF ben na de klachtencommissie gehoord te hebben

#### **Artikel 10: Slotbepaling**

In gevallen en situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.