

ONSHUIS



REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE

Reglement klachtencommissie

Vastgesteld op: 15 juli 1999

Artikel 1 - definities

Huurder: een huurder van een woning of woonruimte van de stichting. Voor de toepassing van dit reglement wordt onder huurder eveneens verstaan de medehuurder en de ex-(mede) huurder.

Hierna te noemen klager.

Kandidaat-huurder: degene die bij de stichting als kandidaat-huurder is erkend en geregistreerd.

Hierna te noemen klager.

Huurdersorganisatie: door Ons Huis erkende organen of organisaties die voor of namens huurders van Ons Huis optreden.

Commissie: de klachtencommissie van de stichting.

Klacht: elke klacht, die door een huurder of kandidaat-huurder schriftelijk aan de commissie is voorgelegd en waarbij de klager belang heeft.

Raad van Toezicht: de Raad van Toezicht van Ons Huis, Christelijke Woningstichting.

Directeur: de directeur van Ons Huis, Christelijke Woningstichting.

Artikel 2 - doel van de commissie

De commissie heeft tot doel:

- klagers in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben;
- bij te dragen aan een goede behandeling van klachten;
- bij te dragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van Ons Huis.

Artikel 3 - taak van de commissie

De taken van de commissie zijn:

- het binnen uiterlijk drie maanden behandelen van de klachten en hierover advies uitbrengen aan de directeur;
- het naar aanleiding van de door haar behandelde klachten gevraagd en ongevraagd te adviseren over het te voeren beleid.

Artikel 4 - plaats binnen de stichting

De commissie adviseert de directeur, maar is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren.

Artikel 5 - samenstelling en benoeming van de commissie

- Lid 1 De commissie bestaat uit drie leden.
- Lid 2 Een werknemer van de stichting kan niet tot lid van de commissie worden benoemd.
- Lid 3 Een lid van de Raad van Toezicht kan niet tot lid van de commissie worden benoemd.
- Lid 4 De leden van de commissie worden benoemd door de directeur.
De commissie bestaat uit:
- een lid voorgedragen door de Raad van Toezicht;
- een lid voorgedragen door het bestuur van de huurdersbelangenvereniging
Ons Woongood;
- een externe deskundige.
De externe deskundige wordt door de directeur benoemd als voorzitter.
- Lid 5 a. De directeur deelt aan het bestuur van de huurdersbelangenvereniging
Ons Woongood, dan wel aan de Raad van Toezicht zo spoedig mogelijk mee wanneer een zetel,
bestemd voor een door hen voor te dragen persoon,
vrijkomt. Hij nodigt hen uit een voordracht te doen.
b. De voordracht dient binnen 3 maanden na dagtekening te worden gedaan.
De directeur kan, op daartoe strekkend verzoek, deze termijn verlengen.
- Lid 6 a. De leden van de klachtencommissie treden uiterlijk vier jaar na hun
benoeming af volgens een door de klachtencommissie op te stellen rooster.
b. Afgetreden leden zijn terstond herbenoembaar, met inachtneming van het bepaalde in dit arti-
kel. Een lid kan niet worden benoemd indien hij reeds 2 achtereenvolgende zittingstermijnen lid van
de klachtencommissie is geweest. De directeur kan bij uitzondering, na overleg met de Raad van
Toezicht en huurdersbelangenvereniging Ons Woongood, éénmalig een zittingsperiode verlengen
met een extra zittingstermijn.
c. Tussentijds benoemde leden van de klachtencommissie nemen op het rooster van aftreden de
plaats in van hen, die zij vervangen.
- Lid 7 a. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
- overlijden;
- aftreden volgens rooster;
- door ontslagneming;
- door ontslag.
b. De directeur kan, na overleg met de Raad van Toezicht of huurders-belangenvereniging Ons
Woongood, overgaan tot ontslag indien de handelwijze van een lid van de klachtencommissie
schadelijk is voor het functioneren van de commissie of in strijd is met het doel van de commissie
als verwoord in artikel 2 van dit reglement.

- Lid 8 Het commissielidmaatschap eindigt door:
- het verstrijken van de termijn waarvoor hij/zij is aangesteld;
 - schriftelijke opzegging of overlijden van het commissielid;
 - zij/hij de functie, op basis waarvan de aanstelling plaats vond, niet langer vervult.

Artikel 6 - werkwijze en plichten van de commissie

- Lid 1 De commissie vergadert tenminste éénmaal per jaar en zo vaak dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
- Lid 2 De commissie laat een register bijhouden van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen:
- de naam van de klager;
 - een korte beschrijving van de klacht;
 - het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen klachten;
 - de afhandelingstermijn van de klachten;
 - het aantal niet in behandeling genomen klachten;
 - het aantal en de aard van de uitgebrachte adviezen.

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

- Lid 3 De commissie brengt jaarlijks aan de directeur verslag uit van haar werkzaamheden, waarin, met uitzondering van persoonsgegevens, 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 Met oog op de privacy van klager, draagt de commissie er zorg voor dat de stukken welke in het kader van de afhandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager, vertrouwelijk behandeld worden. Stukken waarin gegevens met betrekking tot de persoon van klager zijn opgenomen, mogen alleen met zijn/haar toestemming aan derden worden verstrekt. Hetzelfde geldt ten aanzien van het verschaffen van informatie over gegevens welke de persoon van klager betreffen.

Artikel 7 - administratieve ondersteuning

De commissie kan een beroep doen op administratieve ondersteuning vanuit het werkapparaat ten behoeve van het verzorgen van de notulen van vergaderingen, het verzorgen van correspondentie, het verzorgen van de archivering en overige, zich aandienende administratieve werkzaamheden.

Artikel 8 - voorleggen klacht

- Lid 1 Een klacht over de uitvoering van het door de stichting gevoerde beleid waarbij klager belang heeft, kan aan de klachtencommissie worden voorgelegd.
- Deze klacht kan het handelen of nalaten betreffen van de stichting of door de stichting bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen.

Lid 2 Deze klacht dient schriftelijk aan de commissie te worden voorgelegd door adressering aan: de klachtencommissie van Ons Huis, Christelijke Woningstichting. Postbus 24, 7300 AA in Apeldoorn.

Artikel 9 - ontvangst klacht

Lid 1 Namens de klachtencommissie bepaalt de directeur of de klacht in behandeling bij de commissie wordt gegeven of ter behandeling wordt doorverwezen naar het werkapparaat van de stichting.

Lid 2 Onder verantwoordelijkheid van de commissie laat de directeur van alle klachten die gericht zijn aan de klachtencommissie -ongeacht wie de klacht behandelt- een register bijhouden.
De klachtencommissie is bevoegd op elk moment inzage te vragen in het register.

Lid 3 Klager krijgt zo spoedig mogelijk een bericht van ontvangst van de klacht. Daarin wordt tevens meegedeeld of de klacht bij de commissie in behandeling is gegeven of dat deze ter behandeling is doorverwezen naar het werkapparaat of andere organen van de stichting.
Een klacht die gericht is tegen een beleidsbesluit met algemene strekking, zal niet door de commissie zelf in behandeling worden genomen maar naar het betreffende bestuurlijke orgaan worden verwezen.

Lid 4 Indien de directeur of nadien de commissie de klacht ter behandeling heeft doorverwezen naar het werkapparaat of een ander orgaan van de stichting, wordt aangegeven welke afdeling respectievelijk welk orgaan voor de verdere behandeling verantwoordelijk is. Daarbij wordt tevens aangegeven waarom de klacht is doorverwezen en wordt vermeld dat klager zich weer tot de klachtencommissie kan wenden indien de klacht niet binnen een door haar aan te geven termijn is opgelost.
Tevens wordt klager erop gewezen, dat indien hij/zij met de doorverwijzing niet kan instemmen, hij/zij de mogelijkheid heeft de commissie te verzoeken zijn/haar klacht alsnog zelf te behandelen. In dat geval zal de commissie in haar eerstvolgende vergadering over dit verzoek beslissen.

Lid 5 Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze:

- inmiddels ook aan een rechter, de huurcommissie, de lokale huisvestingscommissie of een vergelijkbaar college, door de huurder of verhuurder is voorgelegd of door de verhuurder in handen van een deurwaarder of advocaat is gesteld, mits daarvan vooraf mededeling aan de klager is gedaan; een klacht kan wel in behandeling worden genomen indien de huurder de klacht aan een rechter heeft voorgelegd met oog op behoud van instantie en tevens de betreffende rechter verzocht heeft de behandeling in afwachting van de beslissing op de klacht, aan te houden;
- een bezwaar tegen de aangezegde huurverhoging betreft. In dat geval wordt dit aan de klager meegegeeld.

Lid 6 Indien de commissie de klacht zelf zal behandelen, informeert zij klager binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld en welke bevoegdheden de klager toekomen, en geeft zij zo mogelijk de datum aan waarop de klacht door de commissie zal worden behandeld.

Artikel 10 - voorbereiding van de vergadering van de commissie

Lid 1 Het werkapparaat van de stichting zal zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid worden gesteld om richting commissie op de klacht te reageren.

Lid 2 Klager ontvangt tenminste vijf werkdagen van te voren bericht over de datum en het tijdstip van de vergadering, waarin de commissie de klacht zal behandelen, en alle voor die vergadering eventueel ingebrachte stukken.

Lid 3 De commissie kan klager uitnodigen ter vergadering aanwezig te zijn de klacht nader toe te lichten en/of nader door de commissie te worden gehoord. Klager kan verzoeken zijn/haar klacht ter vergadering toe te lichten.

Lid 4 De commissie kan medewerkers van de stichting uitnodigen voor de vergadering om hun standpunt nader toe te lichten of in verband met de klacht te worden gehoord.

Lid 5 De commissie kan ook derden voor de vergadering uitnodigen om in verband met de klacht te worden gehoord, dan wel te adviseren.

Lid 6 Klager kan de commissie verzoeken, onder mededeling van hun naam, getuigen/deskundigen te horen, die zijn/haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten tijdens de vergadering.
Indien de commissie positief op dit verzoek beslist, bepaalt zij tevens de datum en het tijdstip van de vergadering waarop de getuigen/deskundigen door de commissie zullen worden gehoord.
Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen/deskundigen.

Lid 7 Een bij de klacht betrokken personeelslid van de stichting kan de commissie verzoeken zijn/haar visie op de klacht ter vergadering van de commissie toe te lichten. Indien de commissie positief op dit verzoek beslist, bepaalt zij tevens de datum en het tijdstip van de vergadering waarop het personeelslid zal worden gehoord.

Artikel 11 - vergadering en overige bevoegdheden van de commissie en klager

Lid 1 De vergadering van de commissie is niet openbaar. Toegang tot de vergadering hebben:

- een vertegenwoordiger van het werkapparaat van de stichting;
- de klager en/of zijn/haar vertegenwoordiger al dan niet op eigen verzoek of daartoe door de commissie uitgenodigd;
- de overige in artikel 7 genoemde personen.

De voorzitter kan besluiten, na betrokkenen en de overige commissie leden te hebben gehoord, derden toe te laten tot de vergadering, tenzij de privacy van betrokkenen zich hiertegen verzet.

- Lid 2 De klager kan zich ter vergadering laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan door een vertegenwoordiging en zal in de gelegenheid worden gesteld zijn/haar klacht nader toe te lichten. De vertegenwoordiger dient bij afwezigheid van de klager, aannemelijk te maken dat hij/zij gemachtigd is als zodanig op te treden, tenzij al voldoende uit de stukken of omstandigheden blijkt. Dit geldt niet ten aanzien van advocaten. De ter vergadering aanwezige vertegenwoordiger van het werkapparaat zal eveneens in de gelegenheid worden gesteld een reactie op de klacht te geven.
- Lid 3 De commissie kan, na overleg met de betrokken huurders en leden van het werkapparaat, besluiten om klachten van meerdere huurders, die een sterk onderling samenhangend verband tonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
- Lid 4 De commissie kan ter vergadering de in artikel 7 genoemde personen horen in verband met de klacht.
- Lid 5 De commissie kan de directeur van de stichting verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden welke 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 enkele van haar leden tot rapporteurs benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen.
- Lid 8 Klager ontvangt van alle eventuele ter zitting ingebrachte stukken een kopie en zal in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren.

Artikel 12 - de beraadslagingen en advies

- Lid 1 De beraadslagingen van de commissie zijn besloten en niet openbaar.
- Lid 2 De commissie kan ook na de vergadering alsnog besluiten een klacht naar het werkapparaat of een ander orgaan van de stichting ter behandeling door te wijzen. Alsdan is het bepaalde in artikel 6 lid 4, eerste alinea van toepassing.
- Lid 3 De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch binnen twee maanden nadat de klacht is ontvangen, haar advies schriftelijk uit aan de directeur. Deze termijn kan bij uitzondering éénmaal worden verlengd. De klager krijgt van deze verlenging en van de reden daarvan tijdig bericht.

Lid 4 De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:

- of de klager belang heeft bij de klacht;
- of in de situatie waarop de klacht betrekking heeft aan het door de stichting gevoerde beleid al dan niet op juiste wijze uitvoering is gegeven;
- of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt;
- 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 een inhoudelijk advies.

Lid 5 De commissie verklaart de klacht in elk geval ongegrond indien deze discriminerend van aard is en/of indien de klager geen belang heeft bij de klacht.

Lid 6 Het advies is niet bindend.

Lid 7 De klager krijgt een afschrift van dit advies zodra het advies aan de directeur wordt uitgebracht.

Artikel 13 - beslissing

Lid 1 Indien de directeur in zijn oordeel afwijkt van het advies van de commissie, motiveert hij waarom.

Lid 2 Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken nadat het advies aan de directeur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van de directeur.

Artikel 14 - spoedprocedure

Lid 1 De voorzitter van de commissie 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.

Lid 3 De commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van de klacht, zij een onmiddellijk advies/voorziening nodig acht. De commissie geeft tevens aan ten aanzien van welke onderdelen van de klacht gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.

Lid 4 Na het uitbrengen van het advies aan de directeur, wordt zo spoedig mogelijk, doch binnen vijf werkdagen, door de directeur beslist. Deze beslissing wordt onverwijld aan de klager meegedeeld. Klager krijgt zo spoedig mogelijk een afschrift van dit besluit.

Artikel 15 - advies over het te voeren beleid in het algemeen

- Lid 1 Een advies over het te voeren beleid, wordt schriftelijk aan de directeur uitgebracht.
- Lid 2 Indien naar aanleiding van de behandeling van een klacht tevens een advies wordt uitgebracht over het te voeren beleid dan worden deze adviezen gescheiden uitgebracht.
- Lid 3 Indien een advies naar aanleiding van een klacht wordt uitgebracht, kan de directeur besluiten het ter kennisname te sturen naar de betreffende klager. In dat geval geeft de directeur aan wat met het advies is gedaan of zal worden gedaan.
- Lid 4 De directeur neemt het advies in behandeling en deelt de klachtencommissie mee wat zij met het advies heeft gedaan.

Artikel 16 - vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directeur, na het bestuur van de huurdersbelangenvereniging Ons Woongoed in de gelegenheid te hebben gesteld zich hierover uit te spreken.