



Reglement

Klachtencommissie

Reglement Klachtencommissie woningstichting St. Joseph per 1 januari 2008

De woningstichting St. Joseph heeft sinds 01-01-1993 een Klachtencommissie, conform het Besluit Beheer Sociale Huursector. Per 01-12-1992 is daarvoor een reglement opgesteld. De eerste wijziging vond plaats per 01-07-1998, de tweede wijziging per 01-01-2008. Het hieronder vermelde reglement is van kracht met ingang van 01 januari 2008.

Artikel 1 Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Verhuurder

De woningstichting St. Joseph (STJA) werkzaam als toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de Woningwet.

Huurder

Een huurder van een woning of woonruimte van de verhuurder. Voor de toepassing van dit reglement wordt onder huurder eveneens verstaan de medehuurder, de aspirant- medehuurder, de ex-(mede)huurder. Hierna te noemen klager.

Bestuurder

De bestuurder van de verhuurder.

Klachtencommissie

De Klachtencommissie van de verhuurder als bedoeld in artikel 16 van het besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH).

Klacht

Een van klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de Klachtencommissie, waaruit blijkt dat de huurder zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de verhuurder of van door de verhuurder bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, bedrijven of instellingen, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen. Het schriftelijk stuk dient vergezeld te gaan van een kopie van de brief van STJA, waaruit blijkt dat klager en verhuurder niet gezamenlijk tot een oplossing van de klacht kunnen komen. Deze brief wordt in tweevoud door STJA aan klager verstrekt.

Bewonersorganisatie

Een groep bewoners van (een complex) woningen van de verhuurder die een belangrijk deel van de bewoners van (een complex) woningen vertegenwoordigt.

HuurdersAdviesRaad

Adviesorgaan voor STJA. Onafhankelijke huurdersorganisatie waarmee STJA een participatieovereenkomst heeft afgesloten en die de belangen van de huurders van STJA op beleidsniveau behartigt. Hierna te noemen HAR.

Artikel 2 Doel van de commissie

De commissie heeft tot doel onafhankelijke adviezen over klachten uit te brengen en zo een bijdrage te leveren aan de optimalisering van het functioneren van de verhuurder.

Artikel 3 Samenstelling en benoeming van de commissie

1. De commissie wordt benoemd door de bestuurder en bestaat uit drie leden:
 - a. één lid wordt benoemd op voordracht van de HAR;
 - b. één lid wordt benoemd op voordracht van de bestuurder;
 - c. één lid wordt benoemd op voordracht van de HAR en bestuurder gezamenlijk.
2. De commissie benoemt uit haar midden een voorzitter.
3. De commissie kan de bestuurder verzoeken plaatsvervangende leden te benoemen, volgens voordrachtsregels zoals hiervoor genoemd.
4. De commissieleden worden benoemd voor een periode van drie jaar. Deze zittingsperiode kan éénmaal, op voordracht van de betreffende partijen, verlengd worden met drie jaar. De maximale zittingsduur bedraagt zes jaar. De Klachtencommissie stelt zelf een rooster van aftreden op.
5. Het commissielidmaatschap eindigt door:
 - a. het verstrijken van de termijn waarvoor het lid is benoemd;
 - b. schriftelijke opzegging van het lid bij de bestuurder met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden;
 - c. een tussentijdse opzegging door de bestuurder, waarin

wordt aangegeven en gemotiveerd dat het betrokken lid om zwaarwegende redenen zijn functie als commissielid niet meer naar behoren kan vervullen. Indien dit het lid betreft dat is voorgedragen door de HAR, is instemming van de HAR vereist;

d. overlijden van het lid.

6. Vanwege het onafhankelijke karakter van de commissie dienen leden van de commissie in een bij dit karakter passend profiel te passen. Lidmaatschap van de Klachtencommissie is dan ook uitgesloten voor:
 - a. een lid van de Raad van Commissarissen, een bestuurder of een medewerker van de corporatie;
 - b. een bestuurslid van de HAR.

Artikel 4 Ontvankelijkheid van klachten

1. De commissie beoordeelt, op basis van onderstaande criteria, of de klacht in behandeling wordt genomen of moet worden terugverwezen naar de klager dan wel de verhuurder.
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 verhuurder zijn gemeld en/of korter dan twee weken bij verhuurder in behandeling zijn;
 - c. betrekking hebben op door de bestuurder vastgesteld beleid zoals dat met de huurder is gecommuniceerd;
 - d. betrekking hebben op de huurprijs, de bijkomende kosten (zoals stook- en servicekosten)
 - e. betrekking hebben op een zaak waarover reeds het oordeel van een andere (wettelijk erkende) instantie is gevraagd (door klager of verhuurder);
2. Aan klager wordt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd.
3. De klager en verhuurder worden binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht of de klacht door de commissie in behandeling wordt genomen.
4. Als de klager niet ontvankelijk wordt verklaard in zijn klacht, wordt deze beslissing aan partijen schriftelijk gemotiveerd.
5. Als de klacht wel in behandeling wordt genomen en de commissie besluit partijen te horen, wordt aan klager en verhuurder schriftelijk gemeld op welke datum de hoorzitting plaatsvindt.

Artikel 5 Behandeling van klachten

1. De commissie komt in vergadering bijeen om de klachten te bespreken. Zij kan, alvorens zij tot een uitspraak komt, de klager of de verhuurder horen of een nader onderzoek instellen. De klager kan zich laten bijstaan dan wel vertegenwoordigen door een zaakbehartiger. In het laatste geval dient deze zaakwaarnemer door schriftelijke bescheiden aan te kunnen tonen dat hij gemachtigd is als zodanig op te treden. De verhuurder wordt vertegenwoordigd door de bestuurder of zijn (beslissingsbevoegde) plaatsvervanger, al dan niet vergezeld door een vertegenwoordiger van de werkorganisatie.
2. De commissie kan besluiten derden voor de hoorzitting uit te nodigen om in verband met de klacht te worden gehoord dan wel te adviseren.
3. Zowel klager als verhuurder kunnen de commissie verzoeken onder mededeling van hun naam getuigen/deskundigen te horen, die de beweringen van klager dan wel verhuurder kunnen bevestigen of toelichten. Indien de commissie positief op dit verzoek reageert, bepaalt zij tevens het tijdstip waarop deze getuigen/deskundigen zullen worden gehoord. Klager en verhuurder dragen zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen/deskundigen. De kosten verbonden aan deze personen zijn voor rekening van de klager of verhuurder zelf.
4. De commissie streeft bij de beslissing over de inhoud van het advies naar unanimiteit. Bij het ontbreken daarvan wordt beslist bij meerderheid van stemmen. Stemmen geschiedt zonder last of ruggespraak.

Artikel 6 Het advies

De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, een advies uit aan de bestuurder van verhuurder. Een afschrift van het advies wordt naar de klager gezonden. De commissie kan in overleg met klager en verhuurder van deze beslistermijn afwijken.

Artikel 7 De beslissing

De bestuurder neemt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk een maand na ontvangst van het advies, een beslissing. Bij het niet of niet geheel overnemen van het advies, wordt dit gemotiveerd aangegeven.

Artikel 8 Spoedprocedure

1. De voorzitter kan de commissie bijeenroepen om een spoedeisende klacht te behandelen, welke een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden afgewacht.
2. De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen, voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.
3. De commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen zij een onmiddellijk advies/voorziening nodig acht.
De commissie geeft tevens aan ten aanzien van welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.
4. Na het uitbrengen van het advies aan de bestuurder van verhuurder wordt zo spoedig mogelijk - doch binnen vijf werkdagen - door de bestuurder beslist.
Deze beslissing wordt onverwijld aan de klager meegedeeld. Klager krijgt zo spoedig mogelijk een afschrift van het besluit.
5. Indien de bestuurder van het advies afwijkt, motiveert hij dit terstond aan klager en Klachtencommissie.

Artikel 9 Verslaglegging

1. De Klachtencommissie brengt jaarlijks in januari, aan de bestuurder, schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden. In dit verslag wordt in elk geval melding gemaakt van de volgende zaken:
 - 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;
 - e. het aantal beslissingen van de bestuurder dat afwijkend is van het advies van de commissie.
2. Het secretariaat van de commissie wordt door de commissie zelf gevoerd. De bestuurder stelt desgewenst administratieve en ondersteunende hulp beschikbaar.

Artikel 10 Vergoedingen

De bestuurder biedt de leden van de commissie een vergoeding van gemaakte onkosten en bestede uren.

Artikel 11 Waarborgen voor privacy van de klager

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

Artikel 12 Vaststelling en wijziging van het reglement

Het reglement wordt vastgesteld door de bestuurder en kan worden gewijzigd door de bestuurder nadat de HAR in de gelegenheid gesteld is hierover een advies uit te brengen en na de Klachtencommissie gehoord te hebben.

Artikel 13 Slotbepaling

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