

REGLEMENT REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE

De regionale klachtencommissie is de klachtencommissie in de zin van artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector voor de volgende toegelaten instellingen:

Woningstichting De Delthe te Usquert
Woongroep Marenland te Uithuizermeeden / Appingedam
Stichting Uithuizer Woningbouw
Bouwstichting Wierden en Borgen te Bedum

Artikel 1: Begrippen

- corporatie: één van de bovengenoemde toegelaten instellingen, namelijk die op welke een klacht in de zin van het reglement betrekking heeft;
- bestuur: het bestuur van één van de bovengenoemde toegelaten instellingen, namelijk die op welke klacht in de zin van het reglement betrekking heeft;
- commissie: de regionale klachtencommissie welke dienst doet als klachtencommissie in de zin van artikel 16 BBSH van bovengenoemde toegelaten instellingen;
- klager: de huurder, de medehuurder in de zin van artikel 1623g en 1623h BW, de persoon bedoeld in artikel 1623i lid 2 BW, de ex-(mede) huurder van woonruimte of bedrijfsruimte in eigendom van of in beheer bij de corporatie, de woningzoekende en degene die de woongelegenheid met toestemming van de toegelaten instelling huurt van die toegelaten instelling;
- klacht: een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan het bestuur, de corporatie of de klachtencommissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de corporatie of van door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 1637a van het Burgerlijk Wetboek voor de corporatie werkzaam, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Artikel 2: Taak van de klachtencommissie

De klachtencommissie adviseert de corporatie met betrekking tot de afhandeling van bij het bestuur, bij de corporatie of rechtstreeks bij de klachtencommissie ingediende klachten.

Artikel 3: Samenstelling en benoeming

1. De commissie bestaat uit drie leden.
2. De leden worden benoemd en ontslagen door de deelnemende corporaties.
Eén lid is huurder van een deelnemende corporatie.
Eén lid is werknemer van een deelnemende corporatie.
Eén lid is noch huurder, noch bestuurder, noch werknemer van een deelnemende corporatie. Dit lid is tevens voorzitter van de klachtencommissie.
3. De deelnemende corporaties benoemen voor elk lid tevens een plaatsvervangend lid voor wie dezelfde benoemingseisen gelden als genoemd is lid 2.
4. Plaatsvervangende leden per geleding kunnen niet zijn huurder of werknemer van een corporatie waarvan reeds een huurder of werknemer lid is van de klachtencommissie.
5. De leden en hun plaatsvervangers worden voor een periode van drie jaar benoemd.
6. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - het verstrijken van de termijn als bedoelde in lid 5;
 - het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij de deelnemende corporaties;

- overlijden;
 - het beëindigen van de huurovereenkomst voor zover van toepassing voor dat lid;
 - het ontslag als werknemer van de corporatie voor zover van toepassing voor dat lid;
 - een daartoe strekkend besluit van de deelnemende corporaties.
7. Een lid kan maximaal drie aansluitende perioden van drie jaar zitting hebben in de commissie.

Artikel 4: Bevoegdheid

1. Voorzover klachten betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs zoals bedoeld in Hoofdstuk III, afdeling 3 van de Huurprijzenwet woonruimte, deelt de commissie namens de corporatie schriftelijk aan klager mee dat deze klacht niet in behandeling zal worden genomen, maar dat betrokkene een beroep kan doen op de huurcommissie dan wel kantonrechter.
2. De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillen-beslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager hetzij de corporatie. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De commissie bericht klager in deze gevallen schriftelijk namens de corporatie.
3. Indien de commissie constateert dat een klacht niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1, deelt zij de corporatie mee de klacht op deze grond niet in behandeling te nemen en dat aan klager mee te delen.
4. Indien de commissie van mening is dat een klacht door de corporatie kan worden opgelost en deze daartoe nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest, kan zij rechtstreeks aan de corporatie doorgeven. Klager wordt daarover door de commissie schriftelijk geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling.

Artikel 5: Voorbereiding van de vergadering

1. Klager krijgt onverwijld van of namens de commissie schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.
2. De commissie nodigt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één maand uit om de klacht mondeling toe te lichten. Tussen uitnodiging en vergadering verstrijken minimaal tien dagen.
3. De vergadering is niet openbaar. De commissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen 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.
4. Personeelsleden 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. Zij worden door de klachtencommissie via de directie of via het bestuur uitgenodigd. In het algemeen past de commissie het principe van hoor en wederhoor toe.

Artikel 6: De vergadering

1. De klager wordt gedurende de vergadering in staat gesteld de klacht toe te lichten. De klager mag zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan door maximaal vijf personen.
2. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.
3. De vergadering vindt plaats in een door de betrokken corporatie beschikbaar te stellen ruimte.

Artikel 7: De werkwijze van de commissie

1. Een klacht wordt nooit mede behandeld door een lid dat een relatie met dezelfde corporatie heeft als klager.
2. In het geval, bedoeld in lid 1, wordt het commissielid vervangen door zijn plaatsvervanger.
3. De corporaties voorzien in de benodigde faciliteiten van de commissie in de persoon van een secretaris, zijnde geen lid van de commissie.
4. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de deelnemende corporaties.

Artikel 8: Stemmen

1. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
2. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
3. Besluiten kunnen worden genomen als ten minste twee leden of twee plaatsvervangende leden aanwezig zijn.

Artikel 9: Advies

1. De commissie beslist over een advies buiten aanwezigheid van derden en brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar gemotiveerd advies schriftelijk uit aan de corporatie.
2. Klager + commissie ontvangen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken nadat de commissie haar advies aan de corporatie heeft uitgebracht, de schriftelijke beslissing van de corporatie met betrekking tot het advies, alsmede een afschrift van dat advies.

Artikel 10: Wijziging en vaststelling reglement

1. Dit reglement kan slechts worden gewijzigd door de corporaties nadat de bewoners en/of hun vertegenwoordigers in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken.
2. In alle gevallen waarin de statuten en dit reglement niet voorzien, beslissen de deelnemende corporaties.

Aldus vastgesteld door de besturen van de deelnemende corporaties tijdens de vergadering van het bestuurlijk Overlegorgaan
Noord-Groningen van13 mei 1993.

Aangepaste versie 25 november 1997

Toelichting bij het reglement en voorstel voor verdere uitwerking

1. De commissie

De commissie is uitsluitend een adviescommissie en heeft geen zelfbeschikkingsrecht. Hiermee blijven verantwoordelijkheden daar waar zij in de zin der wet horen, namelijk bij de besturen. De commissie opereert onafhankelijk zonder beïnvloeding vanuit het bestuur. Deze onafhankelijkheid komt tot uitdrukking door de samenstelling van de commissie: een huurder, een werknemer en een lid dat noch huurder, noch bestuurder noch werknemer is.

Er is gekozen voor een kleine klachtencommissie van 3 personen en 3 plaatsvervangers. De slagvaardigheid van een kleine commissie is immers groter dan die van een groot college. Continuïteit is door de vervangers en het rooster van aftreden gewaarborgd.

2. De klacht

Een klacht moet altijd schriftelijk worden ingediend, waarvoor een standaardformulier moet worden gebruikt.

De klacht moet rechtstreeks belang van de klager dienen en moet tenminste eenmaal ingediend zijn bij bestuur of het werkapparaat van de betreffende corporatie.

3. Benoeming van de leden en de plaatsvervangende leden.

Het ONG draagt de subwerkgroep kandidaten voor die allen werknemers van de deelnemende corporaties zijn. De subwerkgroep bestaat uit mevrouw Kemp en de heer Kramer en dient te worden uitgebreid met een deelnemer aan het (bestuurlijk) ONG. Deze "sollicitatiecommissie" voert met elke kandidaat een gesprek en heeft de bevoegdheid aan het ONG een lid en een plaatsvervangend lid voor te dragen. Het ONG benoemt uiteindelijk beide personen als zodanig.

Via advertenties in de regionale pers wordt huurders van de deelnemende corporaties verzocht zich kandidaat te stellen voor de klachtencommissie. Hun schriftelijke reacties sturen zij ter wille van de neutraliteit naar het secretariaat van het ONG, vanwaar deze worden doorgezonden naar de "sollicitatiecommissie". Deze voert vervolgens de gesprekken met kandidaten die op basis van hun brief het meest geschikt lijken. De rest van de procedures is dezelfde als hierboven omschreven.

Beide leden doen vervolgens een gezamenlijke voordracht voor een voorzitter en plaatsvervangend voorzitter, waarna de reeds geschetste procedure wordt afgewerkt.

Alle leden worden benoemd voor een periode van 3 jaar. Daarna treedt een rooster van aftreden in werking, waarbij nooit twee leden tegelijkertijd kunnen aftreden.

Teneinde de klachtencommissie een afspiegeling te laten zijn van de samenleving, wordt gestreefd naar de aanwezigheid van minimaal 1 vrouwelijk lid.

4. Secretariaat

Het secretariaat wordt gekoppeld aan het lid namens de woningcorporaties. Vanuit de werkorganisatie van deze corporatie vindt dan ook de secretariële ondersteuning plaats. Hiermee zijn zowel kwaliteit als faciliteiten (tekstverwerker, printer etc.) gewaarborgd.

De secretaris is geen lid van de klachtencommissie.

5. Kosten en kostenverdeling

De kosten van de commissie zullen bestaan uit:

- vakatiegelden leden (/ 100,- p.p.p. zitting, incl. km-vergoeding)
- kosten secretariaat (aantal uren o.b.v. c.a.o. woningcorporaties)
- eventuele kosten voor inhuren deskundigheid (advocaat etc.)

De kosten worden verdeeld over de corporaties. Het voorstel is dit het eerste jaar te doen op basis van het aantal verhuureenheden. Evaluatie zal moeten uitwijzen of deze verdelingsmethodiek gehandhaafd moet blijven.

6. Evaluatie

Op basis van het jaarverslag van de commissie zal periodiek de werkwijze van de commissie geëvalueerd moeten worden, waarbij alle facetten aan de orde zullen komen.

7. Frequentie

Het aantal brieven bedoeld voor de klachtencommissie bepaalt de vergaderfrequentie. Vooralsnog lijkt een frequentie van 1 keer per maand reëel.

8. Voorlichting aan de huurders

Elke corporatie draagt er zelf zorg voor dat haar huurders op de hoogte zijn van het bestaan en de werkwijze van de regionale klachtencommissie. Het volgende tekstje zou daartoe opgenomen kunnen worden in een bewoners- of informatieblad. Daarnaast zijn gemeenschappelijke advertenties denkbaar in de regionale kranten en/of "bokkeblaadjes", die aangevuld kunnen worden met een oproep voor kandidaten zich beschikbaar te stellen voor de commissie.

Aangepaste versie 25 november 1997

Een klacht indienen bij de Klachtencommissie

1. U vraagt uw corporatie om toezending van het "Klachtenformulier Klachtencommissie". Het ingevulde formulier stuurt u vervolgens naar:
Klachtencommissie Noord-Groningen
Postbus 39, 9950 AA Winsum
2. De Klachtencommissie stuurt u binnen een week bericht van ontvangst.
3. Vervolgens verneemt u van de commissie wanneer uw klacht zal worden behandeld. U hoort dat tenminste 10 dagen van te voren. Tussen uw brief en de behandeling van uw klacht zit hooguit één maand.
4. De commissie nodigt u uit om uw klacht mondeling toe te lichten. U kunt de commissie ook vragen getuigen te horen, die uw klacht kunnen bevestigen. Op haar beurt kan de commissie ook getuigen oproepen. De zitting van de Klachtencommissie is niet openbaar. Een journalist kunt u dus niet meenemen naar de zitting. Wel kunt u zich laten bijstaan door bijvoorbeeld iemand van een huurdersvereniging.
5. Nadat de zitting is geweest, neemt de commissie over uw klacht een besluit. Dat besluit is een advies aan het bestuur van de corporatie waartegen u een klacht heeft ingediend. Als regel zal het besluit van de commissie worden overgenomen. Officieel blijft het bestuur van de corporatie "de baas" en kan het bij hoge uitzondering en met redenen omkleed een advies van de Klachtencommissie niet overnemen. Binnen twee weken na de zitting moet het advies van de Klachtencommissie bij het bestuur van de corporatie liggen. Het bestuur stuurt u uiterlijk twee weken later de uitslag én een kopie van de brief van de Klachtencommissie. Als een zaak erg ingewikkeld is, kan het allemaal wat langer duren. U krijgt daar dan uiteraard bericht van.
6. U krijgt de uitslag van het bestuur van uw corporatie en u bent tevreden over de afhandeling. De zaak is dan afgedaan.
7. Als u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht en u wilt zich er niet bij neerleggen dan zult u naar de rechter moeten stappen. Een bureau voor rechtshulp kan u adviseren hoe u dat moet doen.
In Noord-Groningen kunt u daarvoor terecht bij:
Bureau rechtshulp

mei 1993

Introductie naar de huurder (concept-tekst)

Klachtencommissie: voor wie?

Voor huurders en woningzoekenden in Noord-Groningen.

Als corporaties in Noord-Groningen willen wij u als huurder of woningzoekende zo optimaal mogelijk van dienst zijn, waarbij u als klant centraal staat.

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over uw woning en over onze dienstverlening. Het is evenwel mogelijk dat u niet tevreden bent over de wijze waarop wij zaken hebben behandeld. U moet dan met uw onvrede ergens terecht kunnen. Vanaf 1 januari 1994 kunt u met zo'n klacht terecht bij een Klachtencommissie. De Klachtencommissie bestaat uit drie mensen: een huurder, een corporatiewerknemer en een lid dat op geen enkele wijze met een corporatie verbonden is. De Klachtencommissie is een regionale commissie: ze werkt in de regio Noord-Groningen. De zittingen van de Klachtencommissie worden wel zo veel mogelijk gehouden in uw eigen woonplaats.

Voor huurders:

Bij de corporaties komen er dagelijks klachtenmeldingen binnen. De klachten hebben vooral betrekking op het onderhoud van de woning, de centrale verwarming, glasbreuk, verstopte riole-ring en zo voort. Al deze klachten proberen wij natuurlijk zo snel mogelijk op te lossen.

Dat lukt niet altijd. Er kan wel eens iets misgaan. Want waar mensen werken, kunnen fouten worden gemaakt.

Als wij een fout maken, kunt u natuurlijk bij ons aan de bel trekken. Wij proberen dan alsnog de klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Toch is het mogelijk dat u ontevreden blijft. Dat is vervelend, want er komt dan geen goede oplossing voor uw klacht.

U heeft dan de mogelijkheid deze klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie.

Voor woningzoekenden:

U staat al lange tijd ingeschreven voor een woning. Maar u krijgt steeds maar geen woning toegewezen. U bent al op het spreekuur bij de corporatie geweest maar het heeft niets geholpen. U wacht en wacht, maar u heeft dringend een woning nodig. Praten met de corporatie geeft ook geen oplossing. Ook dan heeft u de mogelijkheid uw probleem aan de Klachtencommissie voor te leggen.

Kunt u meteen met een klacht naar de Klachtencommissie? Nee, dat kan niet. U kunt niet voor elke klacht meteen de commissie inschakelen. Eerst zult u moeten proberen er met uw corporatie uit te komen. Als dat telefonisch of mondeling niet lukt, schrijft u een brief naar uw corporatie. Deze zal altijd proberen met u tot overeenstemming te komen. De corporatie is immers ook gebaat bij tevreden huurders. Lukt het dan nog niet, dan wordt het tijd voor de Klachtencommissie.

U wilt met uw klacht naar de Klachtencommissie? U besluit uiteindelijk de commissie in te schakelen. Dat kan, maar er gelden wel een aantal spelregels.