

Reglement interne klachtencommissie Woonwenz

Artikel 1: Definities

Huurder:	Een huurder, medehuurder, aspirant (mede)huurder, of ex (mede)huurder van Woonwenz.
Klager:	Een huurder, een woningzoekende of een bewonersorganisatie. Als klager wordt tevens aangemerkt de Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick e.o. echter uitsluitend in de hoedanigheid van vertegenwoordiger van een huurder of woningzoekende
Bewonersorganisatie:	<ul style="list-style-type: none">• Een groep bewoners van (een of meerdere complexen) woningen van de corporatie waarmee de corporatie regelmatig overlegt en die een belangrijk deel van de bewoners van (een of meerdere complexen) woningen vertegenwoordigt;• Al dan niet volledige, rechtsbevoegde belangengroepering van huurders van (een complex) woningen van de corporatie.
Huurdersvertegenwoordiging:	De in het kader van de Wet Overleg Huurder/verhuurder door de corporatie erkende huurdersvertegenwoordiging;
Klacht:	Een van een klager afkomstig, schriftelijk stuk, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met het handelen of het nalaten van de corporatie of van personen of ondernemingen die voor haar werkzaamheden verrichten.
Corporatie:	Woningcorporatie Woonwenz en haar dochteronderneming op wie dit reglement van toepassing is.
Klachtencommissie:	De interne klachtencommissie van Woonwenz waarvoor dit reglement bestemd is.
Advies:	Het advies, dat de klachtencommissie middels haar besluitvorming, uitbrengt.

Artikel 2: Doel van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft tot doel:

- a. De klager in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij hij/ zij belang heeft;
- b. Een bijdrage te leveren aan het functioneren van de corporatie door het gevraagd en ongevraagd verstrekken van adviezen aan het Managementteam, verkregen op basis van de behandeling van klachten.



Artikel 3: Taken van de klachtencommissie

De taken van de klachtencommissie zijn:

- a. Het zelfstandig en onafhankelijk beoordelen van de ingediende klachten en het verstrekken van advies ten aanzien van de afhandeling van klachten, die financiële consequenties hebben, aan de directeur-bestuurder van Woonwenz. Als de directeur-bestuurder akkoord is met het voorgelegde advies zal de klachtencommissie de klager dienovereenkomstig berichten. Hierdoor krijgt het advies de status van besluit van de klachtencommissie. Is de directeur-bestuurder niet akkoord, dan zal deze ter zake overleggen met de manager van de afdeling waarop de klacht betrekking heeft en met de voorzitter van de klachtencommissie. Op basis van de uitkomst van dat overleg besluit de klachtencommissie haar advies al dan niet te herzien. Middels trimesterrapportage informeert de klachtencommissie het MT over haar werkzaamheden;
- b. De klachtencommissie kan, indien zij dit gewenst acht, het managementteam aanbevelingen doen over het te voeren beleid naar aanleiding van de behandeling van een klacht. Dit dient te geschieden door interventie van de manager van de afdeling beleid.

Artikel 4: Het functioneren van de klachtencommissie

- a. De klachtencommissie is onafhankelijk;
- b. De klachtencommissie is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en brengt periodiek schriftelijk verslag uit aan het managementteam.
- c. De klachtencommissie behandelt uitsluitend klachten betreffende het functioneren van medewerkers van de corporatie en in haar opdracht werkende derden, zoals (onder)aannemers e.d. Uitgangspunt hierbij is het beoordelen van de nakoming van procedures en voorschriften, die gelden voor de medewerkers en de ingeschakelde derden. De klachtencommissie beoordeelt enkel de procedurele kant van de klacht. Klachten, anders dan die in de zin van dit reglement, zoals reparatieverzoeken, informatie inzake woningtoewijzing, verzekeringskwesties en dergelijke worden doorverwezen naar de afdeling waarop deze betrekking hebben. Dergelijke klachten worden zelfstandig door de afdeling afgehandeld
- d. Een ingekomen klacht zal, voordat deze voor behandeling in de klachtencommissie aan de orde komt door de commissie worden voorgelegd aan de afdeling binnen Woonwenz waarop deze betrekking heeft. Binnen twee weken na ontvangst zal de betreffende afdeling haar visie op de klacht doorgeven aan de klachtencommissie. De klachtencommissie behandelt vervolgens de klacht en legt conform artikel 3-a haar advies voor aan de directeur-bestuurder.
- e. De klachtencommissie kan ter zake van ingediende klachten indien gewenst nadere informatie inwinnen bij de diverse afdelingen van de corporatie. Bij onvoldoende feedback vanuit de corporatie kan de klachtencommissie via de manager beleid het managementteam verzoeken de betreffende afdelingen te sommeren de gevraagde informatie te verstrekken.
- f. De klachtencommissie monitort het verloop van de ingediende klacht.



Artikel 5: Voorleggen klacht

- a. Een klacht wordt schriftelijk ingediend door of namens een klager als bedoeld in artikel 1;
- b. Klager kan zich bij het indienen van een klacht en gedurende de behandeling daarvan laten bijstaan.
- c. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, van of namens de klachtencommissie een bevestiging dat de klacht is binnengekomen. Daarin wordt tevens medegedeeld of de klacht ontvankelijk is voor behandeling door de klachtencommissie. Indien de klachtencommissie de klacht niet zelf zal behandelen, informeert zij klager over de wijze waarop, door wie en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld.
- d. Indien de klachtencommissie de klacht ter behandeling heeft doorverwezen motiveert zij de reden hiervan en vermeldt dat klager zich weer tot de klachtencommissie kan wenden indien de klacht niet binnen een door haar aan te geven termijn is afgehandeld.
- e. Indien de klacht naar de mening van klager niet, niet tijdig of niet op correcte wijze is afgehandeld dan kan deze opnieuw ter beoordeling aan de commissie worden voorgelegd.

Artikel 6: Het niet in behandeling nemen van klachten

Lid 1:

De commissie kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen als:

- a. Klager of corporatie de zaak waarop de klacht betrekking heeft, heeft voorgelegd aan een rechter, de Regionale Geschillencommissie Noord- en Midden Limburgse woningcorporaties, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
- b. Het een klacht betreft over de aangezegde jaarlijkse huurverhoging, (wijziging van) de jaarlijkse huurprijs of (wijziging van) de servicekosten;
- c. De klacht betrekking heeft op de handhaving en uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten;
- d. De klacht betrekking heeft op een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak nog in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij. De klachtencommissie oordeelt niet over de hoogte van een door een verzekeringsmaatschappij toegekend schadebedrag.
- e. De klacht eerder door de klachtencommissie is behandeld en er geen nieuwe omstandigheden zijn ontstaan, behoudens het bepaalde in artikel 14 lid 1;
- f. Klager geen belang heeft bij de klacht.

Lid 2:

Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.



Artikel 7: Behandelingsprocedure van een klacht en overige bevoegdheden van commissie en klager

- a. De klachtencommissie stelt de afdeling waarop de klacht betrekking heeft in de gelegenheid aan de commissie haar standpunt kenbaar te maken binnen een door de klachtencommissie gestelde termijn.
- b. De klachtencommissie kan klager en de afdeling waarop de klacht betrekking heeft desgewenst in de gelegenheid stellen hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting, zulks naar het oordeel van de klachtencommissie.
- c. Partijen ontvangen tenminste 7 werkdagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht worden alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben, met inachtneming van artikel 8 lid 1 van dit Reglement.
- d. Klager kan zich op eigen kosten door een derde laten bijstaan. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van deze persoon. Hij doet daarvan tevens mededeling aan de commissie.
- e. De commissie kan ook derden voor de hoorzitting uitnodigen om in verband met de klacht te worden gehoord, dan wel te adviseren.
- f. De klachtencommissie kan de afdeling waarop de klacht betrekking heeft verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden welke hebben geleid tot de klacht en daarover rapport aan haar te laten uitbrengen. De klachtencommissie kan daarbij specificeren over welke vragen zij nadere informatie wenst.
- g. De klachtencommissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen. Ook kan zij een of meerdere van haar leden tot rapporteur benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen.

Artikel 8: waarborgen privacy van klager en derden

Lid 1:

De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van klachten kennis hebben genomen.

Lid 2:

De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens, die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk behandeld worden. In verband daarmee hebben alleen leden van de klachtencommissie en door de klachtencommissie met name aangewezen personen toegang tot de privacygevoelige gegevens in het dossier. Informatie over privacygevoelige gegevens over klager zal alleen na toestemming van klager aan derden worden verstrekt.



Artikel 9: De hoorzitting, de beraadslagingen en de besluitvorming

Lid 1:

De hoorzitting en de beraadslagingen van de klachtencommissie zijn besloten en niet openbaar.

Lid 2:

De klachtencommissie kan ook na een hoorzitting besluiten een klacht terug te verwijzen naar de afdeling van de verhuurder waarop de klacht betrekking heeft. Alsdan is het bepaalde in artikel 5 lid e van toepassing.

Lid 3:

De klachtencommissie streeft bij haar besluitvorming naar consensus. Wordt deze niet verkregen, dan wordt beslist bij meerderheid van stemmen.

Lid 4:

De klachtencommissie baseert haar besluitvorming op de ingebrachte stukken en op de naar voren gebrachte informatie. In haar besluitvorming geeft zij gemotiveerd aan:

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

Lid 5:

De klachtencommissie brengt binnen zes weken na ontvangst van een klacht haar besluit schriftelijk uit aan de klager. Mits met redenen omkleed kan deze termijn door de commissie worden verlengd. Indien de behandelperiode langer is dan één maand ontvangt klager een tussenbericht.

Lid 6:

De besluitvorming is slechts openbaar voor zover het de geanonimiseerde tekst betreft.

Lid 7:

Uitvoering van de besluiten als genomen conform de bepalingen in artikel 3-a worden na berichtgeving aan klager afgehandeld door de afdeling, waarop de klacht betrekking heeft en komen budgettair ten laste van die afdeling. De betreffende afdeling handelt daarbij conform de uitspraak van de klachtencommissie. Ook informeert de afdeling de klachtencommissie over de wijze waarop de afhandeling geschiedt.

Artikel 10: Spoedeisende klachten

Lid 1:

De voorzitter kan op verzoek van klager of van Woonwenz de klachtencommissie bijeenroepen om een spoedeisende klacht te behandelen, die een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden afgewacht. Als de voorzitter een spoedeisende procedure niet nodig acht, doet hij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en verhuurder.



Lid 2:

De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen, voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.

Lid 3:

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

Artikel 11: Samenstelling van de klachtencommissie

Lid 1:

De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

- een voorzitter, werkzaam bij de afdeling Beleid, belast met juridisch advies ;
- een lid, werkzaam bij de afdeling Wonen;
- een lid, werkzaam bij de afdeling Bouw en Beheer;
- maximaal twee leden, voorgedragen door de, door de corporatie erkende, huurdersorganisatie(s).

Lid 2:

De klachtencommissie benoemt uit haar midden een plaatsvervangend voorzitter.

Artikel 12: benoeming tot lid, en beëindiging van het lidmaatschap van de klachtencommissie

De voorzitter en de door de afdelingen afgevaardigde leden worden benoemd en ontslagen door de directeur-bestuurder van de corporatie. De voordracht van het lid/de leden die de huurdersorganisatie vertegenwoordigt/igen is bindend.

Artikel 13: werkwijze en plichten van de klachtencommissie

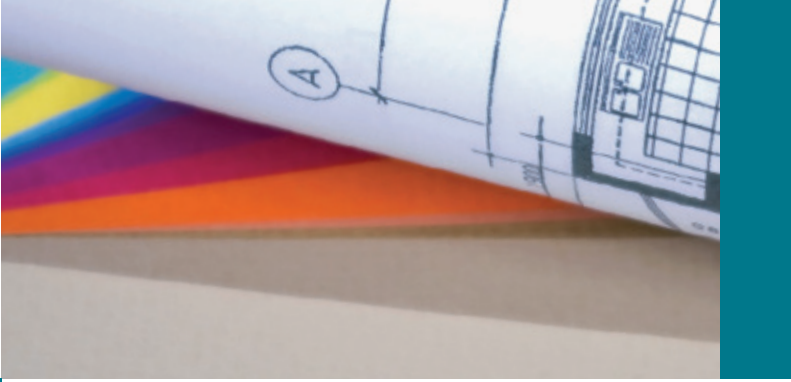
Lid 1:

De klachtencommissie vergadert in beginsel eenmaal per twee weken en verder zo vaak als dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is, zulks naar de mening van de voorzitter. De corporatie stelt voor vergaderingen en hoorzittingen faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten. Voorts draagt de corporatie zorg voor de aanwijzing van de ambtelijk secretaris en vervanging van de secretaris bij afwezigheid.

Lid 2:

De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen:

- het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen klachten;
- de aard van de behandelde klachten;
- de wijze waarop de klachtencommissie de klachten beoordeelt;
- de afhandelingstermijn van klachten;
- het aantal niet in behandeling genomen klachten;
- het aantal uitgebrachte adviezen;
- de toegekende vergoedingen.



Lid 3:

De commissie brengt elk trimester verslag uit van haar werkzaamheden aan het managementteam, waarin tenminste dezelfde gegevens worden opgenomen als vermeld in lid 2 en het aantal adviezen over het te voeren beleid in het algemeen. Het jaarverslag van de klachtencommissie wordt tevens ter kennisname verstrekt aan het Managementteam van de corporatie en het bestuur van de huurdersvertegenwoordiging.

Lid 4:

De leden van de klachtencommissie ontvangen voor hun werkzaamheden geen bezoldiging.

Artikel 14: bezwaar- en beroepsprocedure

Indien een klager zich niet kan verenigen met de uitspraak van de klachtencommissie staan voor hem de navolgende bezwaar- en beroepsmogelijkheden open:

Lid 1:

Hij tekent bezwaar aan tegen de uitspraak bij de klachtencommissie zelf. Deze mogelijkheid staat open indien naar de mening van de klager door de commissie op basis van onjuiste, onduidelijke of onvolledige informatie een uitspraak is gedaan of indien sprake is van gewijzigde omstandigheden. Op klager rust dan de verplichting de betwiste informatie te corrigeren en de klachtencommissie van deugdelijke informatie te voorzien. De klachtencommissie zal beoordelen of de klacht vervolgens inhoudelijk opnieuw behandeld wordt.

Lid 2:

Klager legt zijn klacht ter behandeling voor aan de onafhankelijke Regionale Geschillencommissie Noord- en Middenlimburgse Woningcorporaties. Informatie omtrent de hiervoor geldende procedure is verkrijgbaar bij de corporatie.

Lid 3:

Klager staat te allen tijde de weg open om zijn klacht voor te leggen aan de Huurcommissie dan wel Kantonrechter, voor zover deze organen daartoe bevoegd zijn. In haar besluit geeft de commissie aan welke beroepsmogelijkheden voor klager nog open staan.



Artikel 15: Geschillen, voorgelegd aan de Regionale Geschillencommissie Noord- en Midden Limburg

De voorzitter van de interne klachtencommissie van Woonwenz (of diens plaatsvervanger) behandelt alle klachten, die jegens de corporatie bij de Regionale Geschillencommissie Noord- en Midden Limburgse woningcorporaties worden ingediend. Hij draagt zorg voor de tijdige indiening van stukken en gegevens die voor een deugdelijke afhandeling van het geschil noodzakelijk zijn. Teneinde te beschikken over een afdoende mandaat overlegt hij voorafgaande aan een zitting met de bestuurssecretaris van de corporatie.

Vertegenwoordiging tijdens zittingen van de Regionale Geschillencommissie Noord- en Midden Limburgse woningcorporaties waarop geschillen, de corporatie betreffend, worden behandeld geschiedt door medewerkers van de afdelingen van de corporatie, waarop de klacht(en) betrekking hebben.

Na afloop van elke zitting, waarop een geschil betreffende de corporatie is behandeld rapporteert hij schriftelijk aan de interne klachtencommissie en aan het Management Team van Woonwenz. Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op zaken die zijn voorgelegd aan de Kantonrechter en de Huurcommissie.

Artikel 16: Vaststelling en wijziging van het reglement

Lid 1:

Vaststelling en wijziging van dit reglement vindt plaats door het managementteam. Dit orgaan hoort daartoe vooraf de klachtencommissie. Wijziging van het reglement zal niet gebeuren dan nadat zij advies hebben ingewonnen bij de klachtencommissie en bij de huurdersvertegenwoordiging.

Dit reglement is vastgesteld op 22 november 2016 door het MT van Woonwenz