

Reglement voor de Klachtencommissie van Woningstichting Kockengen

Artikel 1. Begrippenomschrijving

1. Klacht.
Een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling dan wel het nalaten van een handeling van de woningstichting en het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten, waardoor de klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.
2. Klager.
De huurder die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van hulp- en/of dienstverlening. Onder klager wordt mede verstaan:
 - a. de echtgenoot- medehuurder; de samenwonende -medehuurder;
 - b. de samenwonende -niet medehuurder;
 - c. de ex-huurder.
3. Klachtencommissie.
Een door het bestuur ingestelde commissie die tot taak heeft het bestuur een gekwalificeerd advies te verstrekken.
4. Gekwalificeerd advies.
Onder een gekwalificeerd advies wordt verstaan, een met redenen omkleed advies, waar alleen van kan worden afgeweken als hiervoor gegronde, aanwijsbare redenen zijn.
5. Woningstichting.
Woningstichting Kockengen
6. Bestuur.
Het bestuur van de woningstichting
7. Raad van Commissarissen.
Het toezichthoudend orgaan van de woningstichting.

Artikel 2. Taak van de Klachtencommissie

De taken van de commissie zijn:

1. het binnen redelijke termijn behandelen van de ingediende klachten en hierover advies uitbrengen aan het bestuur, dan wel er voor zorg te dragen dat deze klachten binnen redelijke termijn door de woningstichting zullen worden behandeld en zo mogelijk opgelost.
2. het naar aanleiding van de door haar behandelde klachten gevraagd en ongevraagd te adviseren over het door de woningstichting te voeren beleid.

Artikel 3. Algemene bepalingen

1. De commissie neemt geen klacht in behandeling die betrekking heeft op een voorstel tot verhoging van de huurprijs. Aan de klager wordt meegedeeld dat een beroep gedaan kan worden op de huurcommissie dan wel de kantonrechter.
2. De commissie neemt geen klacht in behandeling die discriminerend van aard is op welke grond dan ook, zoals geslacht, ras, kleur, taal, godsdienst, politieke of andere overtuiging, nationale of maatschappelijke afkomst, het behoren tot een nationale minderheid, vermogen, geboorte of andere status. Dit wordt aan de klager meegedeeld.
3. Indien de commissie van mening is dat een klacht door de woningstichting kan worden opgelost en deze daartoe nog niet of niet voldoende in de gelegenheid is geweest, kan zij in het belang van een

goede afhandeling afzien van advisering aan het bestuur en de klacht rechtstreeks aan de woningstichting doorgeven. De klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

4. Een klager kan tot 30 dagen na beëindiging c.q. weigering van de dienstverlening een schriftelijke en ondertekende klacht indienen bij de klachtencommissie. De klager kan zich hierbij laten vertegenwoordigen.

Artikel 4. Geheimhouding

1. Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle betreffende gegevens die hem of haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
2. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in lid 1 omschreven plicht mee.

Artikel 5. Geheimhouding en waarborg privacy

1. Klager heeft recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze geen privacygevoelige gegevens van derden bevatten tenzij voor het verstrekken van die gegevens schriftelijke toestemming door de betrokkene(n) is verleend. Klager wordt door of namens de commissie op de hoogte gesteld of inzage in de stukken kan worden verleend dan wel kopieën kunnen worden verstrekt. Indien de schriftelijke toestemming is verleend, dan is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.
2. Alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.
3. Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van privacygevoelige en alle andere gegevens die hem of haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
4. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in lid 3 omschreven plicht mee.

Artikel 6. Ontvangst klacht

1. Klager krijgt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht van of namens de commissie een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen en of deze klacht, op grond van Artikel 3, wel of niet ontvankelijk verklaard wordt.
2. De commissie informeert klager over de wijze waarop en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld.

Artikel 7. Behandeling van de klacht

1. De klachtencommissie komt na ontvangst van de een klacht zo spoedig mogelijk bijeen teneinde de te nemen stappen te bepalen.
2. De commissie stelt een onderzoek in naar de klacht. Zij kan:
 - a. de klager uitnodigen de klacht nader toe te lichten;
 - b. de woningstichting uitnodigen om de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid te laten toelichten;
 - c. advies vragen bij derden/deskundigen;
 - d. zelf een onderzoek ter plaatse instellen.
3. De vergadering(en) waarin de commissie de klacht behandelt, is (zijn) niet openbaar. De commissie baseert haar advies op basis van de ingebrachte stukken en de tijdens het onderzoek naar voren gebrachte informatie.
4. De commissie kan slechts besluiten nemen indien de commissie voltallig bijeen is. Is dit niet het geval, dan wordt door de voorzitter een nieuwe vergadering uitgeschreven waarin de overige leden een besluit kunnen nemen.
5. Binnen zes weken na indiening van de klacht brengt de klachtencommissie een gekwalificeerd advies uit aan het bestuur met de volgende strekking:
 - a. De klacht is ongegrond;
 - b. De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond. In dat geval kan de commissie aanbevelingen doen aan het bestuur gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of huurders in het algemeen;

- c. De klacht is gegrond maar komt voort uit omstandigheden die niet binnen het bereik van de woningstichting liggen. De commissie formuleert hierbij een advies voor klager en woningstichting gericht op het indienen van een klacht bij een daarvoor meer geëigende instantie.
6. Het advies wordt door de commissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan het bestuur met een afschrift aan de klager.

Artikel 8. Beslissing bestuur

1. Het bestuur beslist over het door de commissie uitgebrachte gekwalificeerde advies.
2. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, schriftelijk de beslissing van het bestuur op de klacht. De commissie en de eventuele andere betrokkene(n) krijgen een afschrift van de beslissing van het bestuur.
3. Indien het bestuur in zijn beslissing van het gekwalificeerd advies afwijkt, dan zal dit gemotiveerd worden.
4. Bij een afwijkend besluit zoals bedoeld in lid 3 wordt het besluit van het bestuur ter goedkeuring aan de Raad van Commissarissen voorgelegd.

Artikel 9. Spoedprocedure

1. De voorzitter kan de klachtencommissie 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 dit toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.

Artikel 10. Vergoeding van kosten

1. De leden van de klachtencommissie ontvangen van de woningstichting een door het bestuur vastgestelde presentie- en/of onkostenvergoeding.
2. De woningstichting vergoedt, na verkregen toestemming, de kosten die de klachtencommissie noodzakelijkerwijs moet maken om tot een gekwalificeerd advies te komen.
3. Een partij die ter zake van de behandeling van de klacht kosten maakt, waaronder ook begrepen honoraria, reis- en verblijfskosten van adviseurs, deskundigen en getuigen, dient deze kosten voor eigen rekening te nemen.
4. De klachtencommissie adviseert het bestuur, indien de klacht gegrond blijkt, de door een partij, binnen redelijke grenzen gemaakte kosten te laten dragen door de woningstichting. Het bestuur neemt ter zake de beslissing.

Artikel 11. Instelling, beëindiging, samenstelling en benoeming klachtencommissie

1. De commissie bestaat uit 3 leden:
 - a. Een lid van het bestuur, op voordracht van het bestuur;
 - b. Een lid uit de kring van de huurders;
 - c. Een lid dat niet uit één van de organen van de woningstichting afkomstig is;
 - d. De commissie benoemt uit haar leden een voorzitter en een secretaris.
2. De leden van de commissie worden benoemd voor een periode van 3 jaar. Volgens een door de commissie te maken rooster treedt elk jaar 1 lid af. Elk lid kan worden herbenoemd tot een maximum zittingsperiode van 12 jaar.
3. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - a. Het verstrijken van de zittingstermijn als bedoeld in lid 2;
 - b. Een schriftelijke opzegging voor het lidmaatschap;
 - c. Langdurige ziekte van meer dan 1 jaar, waarbij het lid niet in staat is tot het bijwonen van de vergaderingen van de commissie;
 - d. Overlijden.

Artikel 12. Werkwijze en plichten van de klachtencommissie

1. De commissie vergadert tenminste eenmaal per jaar en voorts zo vaak dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
2. De commissie houdt een overzicht bij van de ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen:
 - a. De afhandelingstermijn van de klacht;
 - b. Eventueel niet in behandeling genomen klachten;
 - c. Een anoniem gemaakt verslag met de overwegingen die hebben geleid tot het genomen adviesbesluit.
3. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur waarin tenminste de gegevens worden opgenomen zoals vermeld in lid 2.

Artikel 13. Vaststelling en wijziging Reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door de Raad van Commissarissen.

Artikel 14. Onvoorziene zaken

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Commissarissen.

Aldus vastgesteld door de Raad van Commissarissen d.d. 25-04-2013.