

Reglement Klachtencommissie Stichting Woonbedrijf

Artikel 1: Begrippen

Klachten-Commissie	De commissie, ingesteld door één of meerdere corporaties om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van de corporatie(s) aan de corporatie(s) uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van de corporatie(s).
Corporatie	Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl, een toegelaten instelling in de zin van artikel 19 Woningwet, die de klachtencommissie heeft ingesteld.
Bestuur	Het bestuur van Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl
Huurdersorganisatie	De organisatie als bedoeld in art 1 lid 1 sub f van de Wet op het overleg huurders verhuurder.
Bewonerscommissie	De organisatie als bedoeld in art 1 lid 1 sub g van de Wet op het overleg huurders verhuurder
Huurcommissie	De huurcommissie bedoeld in art. 3a van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte.
Klager	<p>Klager kan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">• Een huurder van woon- of bedrijfsruimte van de corporatie.• Een medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 BW en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW.• De consument koper van een door de corporatie verkochte woning kan een klacht indienen over handelen en nalaten van een corporatie tijdens de aankoop- en/of de terugkoop-procedure, onverminderd het bepaalde in artikel 5 lid 1 onder m.• Wie met betrekking tot de hiervoor genoemde woon- of bedrijfsruimte een status had als hiervoor opgesomd, zij het tot een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van een corporatie plaatsvond.• Een huurdersorganisatie of bewonerscommissie.• Een kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij een corporatie. Een kandidaat-huurder van woonruimte kan zijn een persoon die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning van een corporatie (woningzoekende).
Klacht	Een van een klager afkomstig in de Nederlandse of Engelse taal gesteld geschrift, gericht aan de klachtencommissie, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.
Advies	Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de klachtencommissie uitbrengt aan het bestuur van de corporatie.

Artikel 2: Doel en taak van de klachtencommissie

1. Het doel van de klachtencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de corporatie.
2. De klachtencommissie verwerkt (persoons)gegevens op basis van rechtsgrondslagen uit de AVG, namelijk het gerechtvaardigd belang om op een zorgvuldige wijze invulling te geven aan de wettelijke verplichting om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten en geschillen via een klachtencommissie. De klachtencommissie gaat ervan uit dat de klager bij het indienen van de klacht toestemming geeft aan de klachtencommissie om ten behoeve van de klachtenafhandeling de gegevens te verwerken. De ontvangen en verzamelde gegevens ten behoeve van de klachtafhandeling worden dan ook enkel gebruikt ter afhandeling van de Klacht en het nemen van eventuele maatregelen van de klacht.
3. De klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur met betrekking tot de behandeling van klachten.
4. De klachtencommissie kan het bestuur naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
5. De klachtencommissie is onafhankelijk.
6. De leden van de klachtencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes Governancecode.

Artikel 3: Samenstelling klachtencommissie, profiel en benoeming van leden

1. De klachtencommissie bestaat uit vijf leden. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden van de klachtencommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. (Her)benoeming van leden vindt plaats na consultering van de reeds zittende leden.
4. Het bestuur benoemt als volgt:
 - a. één lid -tevens voorzitter- op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit een vertegenwoordiger van verhuurder en een vertegenwoordiger van de huurdersorganisatie(s);
 - b. de helft van de overige leden op voordracht van (een van) de huurdersorganisatie(s);
 - c. de andere helft van de overige leden op voordracht van het bestuur;
 - d. de leden kunnen op verzoek van de voorzitter, de voorzitter bij diens afwezigheid vervangen.
5. Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
 - a. leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
 - b. leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken;
 - c. tenminste een lid van de klachtencommissie heeft een juridische achtergrond, bij voorkeur met kennis van het huurrecht;
 - d. tenminste een lid van de klachtencommissie heeft een bouwtechnische achtergrond.
6. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
 - lid van de interne toezichthouder van de corporatie;
 - lid van de directie of het bestuur van de corporatie ;
 - werknemer van de corporatie;
 - bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van de corporatie;
 - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de corporatie;
 - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporatie;
 - leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van een corporatie als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;

- een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de corporatie, huurdersorganisaties of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de klachtencommissie.
7. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is eenmaal opnieuw benoembaar voor vier jaar. De leden treden af volgens een door de klachtencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van een corporatie, alsook op die van de klachtencommissie.
 8. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. Het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 7;
 - b. Het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
 - c. Overlijden van het lid;
 - d. Een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen;
 - e. indien het lid niet langer voldoet aan de criteria zoals gesteld in lid 6.
 9. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de klachtencommissie het bestuur en de huurdersorganisatie 6 maanden van te voren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 4 onder a van dit artikel stelt het bestuur, indien het gaat om de functie van voorzitter, binnen een maand na ontvangst van de mededeling van de klachtencommissie een werkgroep in met het verzoek binnen twee maanden nadat de werkgroep is ingesteld een voordracht te doen. Indien een lid, dat op voordracht van de huurdersorganisatie is benoemd, aftreedt, zal het bestuur de huurdersorganisatie binnen 2 maanden verzoeken een voordracht te doen. Indien het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het 4e lid of aan de criteria van het 5e lid, deelt het bestuur dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de partij die de voordracht deed, met verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.
 10. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een klachtencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.
 11. Het bestuur stelt de klachtencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

Artikel 4 Voorleggen klacht aan de klachtencommissie

1. Een klager kan langs elektronische weg of per post een klacht indienen bij de klachtencommissie door schriftelijk in de Nederlandse of Engelse taal een klacht aan de klachtencommissie toe te sturen.
2. Door het insturen van de klacht geeft de klager toestemming voor de verwerking van de persoonsgegevens voor het klachtenproces. De klager wordt hierover geïnformeerd, zoals opgenomen in artikel 6.
3. Uit de klacht moet blijken welke concrete gedragingen aan de corporatie worden verweten.
4. Een klacht kan worden onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal.
5. Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure door een derde laten vertegenwoordigen of laten bijstaan.
6. De klachtencommissie neemt klachten kosteloos in behandeling.
7. Klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.

Artikel 5: Klachten die niet in behandeling worden genomen

1. De volgende klachten neemt de klachtencommissie niet in behandeling:
 - a. Een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van een corporatie is ingediend;
 - b. Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is;
 - c. Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten de corporatie wordt verweten;

- d. Een klacht die na een verzoek van de commissie, zoals bedoeld in artikel 6 lid 4, niet binnen de gestelde termijn is onderbouwd.
 - e. Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch niet uitsluitend klachten over huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering;
 - f. Een klacht die niet eerst schriftelijk is ingediend bij de corporatie, waarbij de corporatie gedurende zes weken in de gelegenheid is gesteld de klacht te behandelen;
 - g. Een klacht waarbij de klager geen belang heeft;
 - h. Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking;
 - i. Indien de klacht louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet betreft;
 - j. Indien klager of de corporatie de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
 - k. Indien de klachtencommissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
 - l. Een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen;
 - m. Een klacht met betrekking tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
 - n. Een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals de geschillenregeling taxaties in de koopgarantvoorwaarden.
2. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Artikel 6: Verwerking van klachten

1. Klager krijgt van of namens de klachtencommissie binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. In de ontvangstbevestiging meldt de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 5 van dit reglement niet in behandeling wordt genomen.
3. In de ontvangstbevestiging meldt de klachtencommissie dat de klager door het indienen van de klacht akkoord gaat met de gegevensverwerking ten behoeve van het doorlopen van het klachtenproces en biedt zij de klager de mogelijkheid om zijn klacht in te trekken indien klager hier bezwaar tegen heeft. Tevens wordt verwezen naar de privacyverklaring, zodat klager weet welke privacyrechten hem toekomen.
4. De klachtencommissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken binnen een door haar te bepalen termijn stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden.
5. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de klachtencommissie gepubliceerd op de website van de corporatie en op de website van de klachtencommissie (<https://www.klachtencommissiewoonbedrijf.nl>)
6. De klachtencommissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
7. De klachtencommissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar de corporatie. De klachtencommissie stelt daarbij de corporatie in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de corporatie om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.

Artikel 7: Voorbereiding van de zitting

1. Tenzij de klacht op grond van artikel 5 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen stelt de klachtencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
2. De klachtencommissie stuurt binnen 3 weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 6 lid 3 en 6 lid 6 is ontvangen aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.
3. De klachtencommissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen over de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht. De klachtencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
4. De klachtencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
5. De klachtencommissie kan voorafgaande aan de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als de corporatie kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.
6. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de klachtencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel klachtencommissie, de klager als corporatie tegen wie de klacht is gericht over het zelfde dossier beschikken.

Artikel 8: De zitting

1. De klachtencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
2. De klachtencommissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter. Per vergadering is ten minste één lid aanwezig dat is benoemd op voordracht van een huurdersorganisatie en één lid met een bouwtechnische achtergrond.
3. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van de corporatie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De commissie beslist zo spoedig mogelijk of de wraking onderscheidenlijk de verschoning wordt toegestaan. In geval van staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.
4. Zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar. De klachtencommissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De klachtencommissie is gehouden zowel de klager als de corporatie bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
5. Tijdens de zitting kan klager de klacht toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien klager niet aanwezig is.
6. Medewerkers van de corporatie wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.

Artikel 9: Adviezen

1. De beraadslagingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
2. De klachtencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
5. De klachtencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is en aan de klager. Indien deze termijn vanwege omstandigheden niet haalbaar is, zullen de klager en de corporatie hier onverwijld van in kennis worden gesteld.

6. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, maar het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
7. Het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtencommissie. Als het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de klachtencommissie en klager.
8. De bestuurder van de corporatie wijst bij de kennisgeving van zijn beslissing de klager die een niet geliberaliseerde woning huurt, op de mogelijkheid om tot uiterlijk een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van de verhuurder heeft plaatsgevonden op grond van artikel 4.5 Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte een uitspraak aan de Huurcommissie te vragen.
9. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de klachtencommissie altijd toegevoegd.

Artikel 10: Spoedeisende klachten

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan op verzoek van klager de commissie bijeen roepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de klachtencommissie afwijkt van de in dit reglement voorziene vormen en termijnen.
2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een onverwijlde behandeling en advisering nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
3. Artikel 9 lid 7 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen één week op het advies van de klachtencommissie beslist.

Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens

1. De klachtencommissie werkt altijd binnen de kaders van de AVG en bijbehorende regelgeving.
2. De klachtencommissie gaat er bij de verwerking van stukken en/of gegevens die ten behoeve van de behandeling van een klacht zijn ingebracht, van uit dat de gegevens rechtmatig zijn verkregen door degene die deze stukken en/of gegevens heeft ingebracht. De verantwoordelijkheid rondom de rechtmatigheid van deze gegevens ligt bij degene die de gegevens heeft aangedragen.
3. De klachtencommissie houdt zich aan haar eigen actuele privacyverklaring, dat voor iedereen is in te zien via: <https://www.klachtencommissiewoonbedrijf.nl/privacy-en-cookies>. In deze privacyverklaring staat helder omschreven op welke manier de Klachtencommissie omgaat met persoonsgegevens, wat de rechten van betrokkenen zijn en welke mogelijkheden betrokkenen hebben op het moment dat ze zich geschonden voelen in hun rechten op grond van de AVG.
4. Leden van de klachtencommissie en haar secretariaat gaan vertrouwelijk om met alle (persoons) gegevens die zij ontvangt ter behandeling van een klacht en zij zijn buiten de behandeling van het geschil verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van het geschil kennis hebben genomen.
5. Als de klachtencommissie bij afhandeling van een klacht derde partijen inschakelt, draagt zij er zorg voor dat enkel de noodzakelijke (persoons)gegevens vertrouwelijk en veilig worden gedeeld. De klachtencommissie verzoekt derde partijen na afhandeling van de klacht de verstrekte persoonsgegevens te verwijderen.
6. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die ten behoeve van behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.

7. De secretaris van de klachtencommissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak
8. Het advies van de klachtencommissie aan het bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemers of derden.
9. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. De klachtencommissie informeert klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn geopenbaard is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens – ook daarover wordt klager geïnformeerd.

Artikel 12: Faciliteiten

1. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het bestuur stelt vergoedingen vast voor de leden van de klachtencommissie.

Artikel 13: Registratie en verslag van werkzaamheden

1. De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten. Dit register vermeldt: de ontvangen klachten (nummer en het onderwerp van de klacht), het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding van grondslag, het aantal verwijzingen naar een corporatie, het aantal in behandeling genomen klachten, de behandelingstermijn van de klachten, de uitgebrachte adviezen, de strekking van elk advies. De klachtencommissie bespreekt dit register periodiek intern en met het bestuur.
2. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur en aan de huurdersorganisatie verslag uit van haar werkzaamheden: een uittreksel van het klachtenregister, het aantal binnengekomen klachten, de aard van de klachten, aanduiding ontvankelijk / niet ontvankelijk, verwezen naar de corporatie en onderscheid gegrond / ongegrond / gedeeltelijk gegrond.
3. De corporatie verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar Jaarverslag. Daarbij vermeldt de corporatie het aantal tegen gedragingen van de corporatie ingediende klachten bij de klachtencommissie en het percentage van de gevallen waarin het advies van de klachtencommissie niet is opgevolgd.

Artikel 14: Hardheidsclausule

De klachtencommissie is bevoegd in het voordeel van klager af te wijken van het bepaalde in dit reglement in geval strikte toepassing ervan naar haar oordeel zou leiden tot een onbillijkheid van overwegende aard.

Artikel 15: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden

Het reglement van de klachtencommissie en wijzigingen hierop wordt vastgesteld door het bestuur van Woonbedrijf. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.