

Klachtenreglement Stichting Woonplus Schiedam

Dit reglement is de uitwerking van artikel 14 lid 3 van de statuten van de Stichting Woonplus Schiedam.

Dit reglement is, na instemming van het Schiedams Overleg Bewoners Organisaties, door het bestuur vastgesteld op 12 oktober 2007.

Artikel 1 - Begripsomschrijving

1.1 Woonplus

De Stichting Woonplus Schiedam; verhuurder, werkzaam als toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de Woningwet.

1.2 Het bestuur

Het bestuur van Woonplus, bestaande uit één of meerdere leden die ieder afzonderlijk de titel van directeur-bestuurder voeren. De taken en de bevoegdheden van het bestuur zijn vastgelegd in de op 11 juni 2003 gepasseerde akte van statutenwijziging.

1.3 Het Schiedams Overleg Bewoners Organisaties (SOBO)

De door de bewonersverenigingen/complexcommissies uit hun midden samengestelde huurdersorganisatie zoals bedoeld in de 'Wet op het overleg huurders verhuurder' die voor Woonplus aanspreekpunt is in het overleg over het algemeen beleid van Woonplus.

1.4 De huurder

De natuurlijke persoon en de rechtspersoon:

- a. die woongelegenheid van Woonplus huurt of heeft gehuurd, met dien verstande dat de klacht betrekking heeft op de periode waarin de persoon huurder was.
- b. die woningzoekend is en door Woonplus een woning te huur aangeboden heeft gekregen.
- c. die huurder is van een verhuurder voor wie Woonplus het beheer voert en Woonplus jegens vorenbedoelde huurder optreedt, als ware Woonplus de verhuurder in deze.

Voor de toepassing van dit reglement wordt onder huurder mede verstaan:

- a. de medehuurder in de zin van de artikelen 266 en 267 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.
- b. de persoon, bedoeld in artikel 268 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.
- c. degene die met toestemming van Woonplus woongelegenheid huurt van de huurder, die haar huurt van Woonplus.

1.5 De Klachtencommissie

De Klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) en artikel 14 van de statuten van Woonplus.

1.6 Een klacht

Een klacht in de zin van dit klachtenreglement is een klacht die door de huurder is vastgelegd in een brief of klachtenformulier, gericht aan de Klachtencommissie, nadat de klacht eerst schriftelijk aan de desbetreffende unit/afdeling, dan wel het bestuur van Woonplus kenbaar is gemaakt en binnen 2 maanden daarna niet of onvoldoende tot resultaat heeft geleid. Uit de klacht moet blijken dat de huurder zich niet kan verenigen met een handeling en/of gedraging jegens de huurder of het achterwege blijven van een handeling en/of gedraging door Woonplus of van door Woonplus voor werkzaamheden ingeschakelde personen of bedrijven.

1.7 Een klachtenformulier

Een bij Woonplus kosteloos verkrijgbaar formulier waarop de huurder vermeld heeft:

- a. De datum van indiening van het klachtenformulier.
- b. Naam en adres huurder.
- c. De omschrijving van de klacht.
- d. Wanneer de handeling waardoor bij de huurder het ongenoegen is ontstaan, plaatsvond of volgens de huurder achterwege is gebleven.

- e. Datum indiening van de klacht bij de desbetreffende unit dan wel het bestuur van Woonplus en de reactie daarop.
- f. Of aangaande deze klacht reeds het oordeel is gevraagd van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak.
- g. Handtekening huurder.

Zo nodig is Woonplus behulpzaam bij het op schrift stellen van de klacht.

Artikel 2 - De Klachtencommissie: samenstelling, benoeming, ontslag, vergoeding

- 2.1 Het bestuur van Woonplus stelt een Klachtencommissie in.
- 2.2 De Klachtencommissie bestaat uit 3 leden en 1 plaatsvervangend lid.
- 2.3 De leden en het plaatsvervangend lid van de Klachtencommissie worden benoemd door het bestuur van Woonplus.
- 2.4 Voor de benoeming van de leden en het plaatsvervangend lid geldt de volgende procedure:
 - a. Één lid wordt voorgedragen door het SOBO.
 - b. Één lid wordt voorgedragen door het bestuur van Woonplus.
 - c. Één lid wordt in de functie van voorzitter voorgedragen door de in dit artikel onder a en b genoemde leden.
 - d. Het plaatsvervangend lid wordt voorgedragen door het bestuur van Woonplus, nadat door consultatie van de overige leden is gebleken dat zij instemmen met de (voorgenomen) voordracht.
 - e. De leden wijzen uit hun midden een plaatsvervangend voorzitter aan.
- 2.5 Lid en plaatsvervangend lid van de Klachtencommissie kan niet zijn:
 - a. Degene, die in dienst is van Woonplus op basis van een arbeidsovereenkomst.
 - b. Degene, die bestuurlijk of functioneel verbonden is aan bewonersverenigingen/complexcommissies of verbonden is aan uit hun midden samengestelde huurdersorganisatie als bedoeld in de ‘Wet op het overleg huurders verhuurder’, het SOBO daaronder begrepen.
 - c. Degene die lid is van de gemeenteraad of het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Schiedam.
- 2.6 De leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 3 jaar en zijn hernoembaar waarbij de totale zittingsduur niet meer dan 6 jaar kan zijn.
- 2.7 Een lid van de Klachtencommissie neemt niet deel aan de beraadslagingen en de stemming over een klacht indien de voorzitter van de Klachtencommissie van mening is dat dit lid zo zeer betrokken is bij de klacht dat hij/zij geen onafhankelijk oordeel kan geven.
- 2.8 Indien de in artikel 2 lid 7 geschetste situatie zich voordoet, draagt de voorzitter van de Klachtencommissie er zorg voor dat de plaatsvervanger wordt ingeschakeld.
- 2.9 Het secretariaat van de Klachtencommissie wordt vervuld door een medewerker van Woonplus.
- 2.10 Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt door:
 - a. Het verstrijken van de in artikel 2 lid 6 genoemde periode van 3 jaar.
 - b. Schriftelijk bedanken.
 - c. Overlijden.
 - d. Een daartoe strekkend gemotiveerd besluit van het bestuur.

Artikel 3 - De Klachtencommissie: taak en bevoegdheid

- 3.1 De Klachtencommissie heeft tot taak het bestuur te adviseren over de afhandeling van een klacht en is daarin onafhankelijk van het bestuur.
- 3.2 Klachten die rechte reeks bij het bestuur worden ingediend, kunnen door het bestuur ter behandeling aan de Klachtencommissie worden voorgelegd.

- 3.3 De Klachtencommissie is, met inachtneming van de privacyregels van Woonplus, bevoegd om ten behoeve van de klachtenbehandeling informatie op te vragen bij Woonplus.
- 3.4 De leden, het plaatsvervangend lid alsmede de personen die betrokken zijn bij het secretariaat van de Klachtencommissie, beschouwen de informatie die zij in die hoedanigheid verkrijgen als zeer vertrouwelijk.
- 3.5 De Klachtencommissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden, welk verslag wordt opgenomen in het jaarverslag van Woonplus.
- 3.6 De samenstelling, de taak, de bevoegdheid, het adres van de Klachtencommissie en veranderingen hierin worden zodanig bekend gemaakt dat alle huurders hiervan kennis kunnen nemen.
- 3.7 Eénmaal per jaar zal op uitnodiging van het bestuur van Woonplus overleg plaatsvinden tussen de voorzitter dan wel de voltallige Klachtencommissie en het bestuur.

Artikel 4 - De procedure

- 4.1 Uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht bericht de Klachtencommissie schriftelijk met opgave van redenen of zij de klacht ontvankelijk verklaart en in behandeling neemt dan wel niet ontvankelijk verklaart en daarom niet in behandeling neemt. In het laatste geval ontvangt het bestuur van Woonplus een afschrift van het bericht.
- 4.2 Indien de Klachtencommissie de klacht in behandeling neemt bevat het in artikel 4 lid 1 genoemde bericht een uitnodiging voor de huurder om de klacht op een bepaalde datum mondeling in een vergadering van de Klachtencommissie toe te lichten. Tussen de uitnodiging en de vergadering verstrijken minimaal 2 weken. Tussen de ontvangst van de klacht en de vergadering verstrijkt maximaal 6 weken. Huurder en Klachtencommissie kunnen overeenkomen om deze laatste termijn te verkorten of te verlengen.
- 4.3 De huurder kan zich in de vergadering door maximaal 2 andere personen laten vertegenwoordigen of bijstaan. In geval van vertegenwoordiging dient aan de Klachtencommissie een schriftelijke volmacht afkomstig van de huurder te worden getoond.
- 4.4 Indien de huurder niet reageert op de uitnodiging om in de vergadering van de Klachtencommissie zijn/haar klacht mondeling toe te lichten brengt de Klachtencommissie een advies uit aan het bestuur, zonder huurder gehoord te hebben. In dat geval dient de Klachtencommissie vooraf vast te stellen dat een uitnodiging aan huurder verzonden is.
- 4.5 De Klachtencommissie hanteert het principe van hoor en wederhoor. Personen wier handelen onderwerp van de klacht is, worden in de gelegenheid gesteld hetzij mondeling hetzij schriftelijk hun visie op het gebeurde te geven.
- 4.6 De Klachtencommissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht.
- 4.7 De Klachtencommissie beslist over een advies buiten afwezigheid van derden en brengt haar advies, binnen 2 weken nadat de huurder de gelegenheid heeft gekregen de klacht mondeling toe te lichten, schriftelijk en vertrouwelijk uit aan het bestuur en aan de huurder die de klacht heeft ingediend. Deze termijn kan eenmaal met ten hoogste 2 weken worden verlengd, indien de Klachtencommissie daartoe zwaarwegende redenen heeft.
Het opnieuw horen van de huurder is in ieder geval zo'n zwaarwegende reden. Van een besluit tot verlenging van de termijn doet de Klachtencommissie mededeling aan de indiener van de klacht en het bestuur vóór afloop van de 1^e termijn.
- 4.8 Het bestuur deelt de huurder binnen 2 weken nadat de Klachtencommissie haar advies heeft uitgebracht, schriftelijk en met redenen omkleed mee, of hij naar aanleiding van

de klacht maatregelen zal nemen en zo ja, welke. De Klachtencommissie ontvangt tegelijkertijd een kopie van dit besluit.

- 4.9 Indien het bestuur afwijkend van het advies van de Klachtencommissie besluit, wordt de motivatie van die afwijking in het besluit vermeld.
- 4.10 Indien het bestuur niet binnen de in artikel 4 lid 8 genoemde termijn reageert, is het advies van de Klachtencommissie bindend en wordt de huurder hierover geïnformeerd door de Klachtencommissie.

Artikel 5 – Vergadering

- 5.1 De Klachtencommissie vergadert zo vaak als nodig is.
- 5.2 De vergaderingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar.
- 5.3 De Klachtencommissie kan niet besluiten als de commissie niet voltallig aanwezig is.
- 5.3 De Klachtencommissie beslist bij meerderheid der stemmen.
- 5.4 Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
- 5.5 In afwijking van het bepaalde onder 5 lid 3 geldt bij onvoorziene omstandigheden waardoor de Klachtencommissie niet voltallig aanwezig kan zijn en het plaatsvervangend lid niet in de gelegenheid is om ter vergadering aanwezig te zijn, dat de Voorzitter besluit of de vergadering doorgang kan vinden. Indien besloten wordt dat de vergadering doorgang kan vinden en ter vergadering blijken bij de besluitvorming de stemmen te staken, dan wordt het verslag van de vergadering ter hand gesteld aan het derde (afwezige) lid. Dit lid dient op basis van het dossier, het verslag inbegrepen, zijn mening te vormen. Indien noodzakelijk voor een goede besluitvorming wordt een nieuwe vergadering georganiseerd.

Artikel 6 - Ontvankelijkheid / schorsing klacht

- 6.1 De Klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling indien:
 - a. De klacht geen klacht is in de zin van dit reglement.
 - b. De huurder reeds eerder een klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend over hetzelfde feit en het bestuur de huurder daar op een schriftelijk besluit heeft doen toekomen.
 - c. Reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd hetzij door de huurder hetzij door Woonplus.
 - d. Zij van mening is dat Woonplus nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen.
 - e. De klacht betrekking heeft op (een voorstel tot verhoging van) de huurprijs zoals bedoeld in hoofdstuk 2, paragraaf 1 van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte. In dit geval deelt de Klachtencommissie namens het bestuur schriftelijk aan de huurder, mee, dat deze klacht niet in behandeling wordt genomen en wordt verwezen naar de mogelijkheden bij de Huurcommissie dan wel de kantonrechter te verzoeken om uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel.
 - f. Het een klacht is betreffende woonruimteverdeling/-toewijzing. In dit geval deelt de Klachtencommissie schriftelijk aan de huurder mee, dat de klacht niet in behandeling wordt genomen en wordt verwezen naar de Klachtencommissie van Woonnet of diens rechtsopvolger.
- 6.2 De Klachtencommissie schorst de behandeling van een klacht indien over een door de Klachtencommissie in behandeling genomen klacht alsnog tevens het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak wordt gevraagd door hetzij de huurder hetzij Woonplus.

Artikel 7 - Wijziging van het reglement

- 7.1 Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur van Woonplus, nadat de leden van de Klachtencommissie en het SOBO in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken.

Artikel 8 - Slotbepalingen

- 8.1 Het namen bevattende klachtenbestand is een persoonsregistratie in de zin van de Wet persoonsregistraties en valt onder de bescherming van de privacyregels van Woonplus.
- 8.2 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het bestuur.