

REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE

van

OOSTERPOORT

13 maart 2014

Artikel 1 - Definities

**waar "hij" of een mannelijke vorm staat geschreven, kan "zij" of een vrouwelijke vorm gelezen worden.*

BBSH	:	Besluit Beheer Sociale Huursector
Commissie	:	klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 BBSH
Verhuurder	:	Stichting "Oosterpoort Wooncombinatie" te Groesbeek
Directeur	:	directeur/bestuurder van verhuurder
Huurders-organisaties	:	Huurdersvereniging Het Tegenwicht te Groesbeek; Huurdersbelangenvereniging Het Blok te Ubbergen; Huurdersbelangenvereniging Heumen te Malden.
Huurder	:	Met betrekking tot een woongelegenheden, die door verhuurder wordt beheerd: a. de huurder; b. de medehuurder in de zin van de artikelen 1623g en 1623h van het Burgerlijk Wetboek; c. de persoon, bedoeld in artikel 1623i, tweede lid van het Burgerlijk Wetboek; d. degene die met toestemming van de verhuurder huurt van een huurder.
Klacht	:	elk schriftelijk en door klager ondertekend schrijven gericht aan de klachtencommissie waaruit blijkt dat, a. klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van verhuurder of door verhuurder ingeschakelde derden en b. klager rechtstreeks in zijn belang is getroffen.
Klager	:	met een huurder die een klacht ingevolge dit reglement heeft ingediend, wordt gelijkgesteld: a. een organisatie die zich de behartiging van belangen van huurders ten doel heeft gesteld indien en voorzover deze organisatie een klacht heeft ingediend namens of in het belang van een groep huurders; b. een door huurder schriftelijk gemachtigd persoon; c. een woningzoekende die zich onheus bejegend voelt door de verhuurder.
Privacy-gevoelige gegevens	:	gegevens die herleidbaar zijn tot een individuele natuurlijke persoon.
Bewoners-commissie	:	groep bewoners, bestaande uit door de bewoners gekozen of aangewezen personen, die onderdeel uitmaakt van de huurders(belangen)vereniging en die geacht wordt de belangen te behartigen van betrokken bewoners van één of meerdere

complexen, buurten, straten, wijken of kerkdorpen in eigendom en beheer van de verhuurder.

Artikel 2 – Voorleggen van een klacht.

1. Een huurder kan over een handelen of nalaten van verhuurder, een medewerker van verhuurder of van derden die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten, schriftelijk een klacht indienen bij de commissie.
2. Een klacht dient binnen zes weken na dagtekening van het besluit van verhuurder dan wel de datum van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding geeft, schriftelijk dan wel via de elektronische post (email) ingediend te zijn.

Artikel 3 - De commissie neemt de klacht wel of niet in behandeling.

1. Voordat een klacht door de klachtencommissie in behandeling wordt genomen, moet deze altijd eerst het interne klachtenproces van verhuurder doorlopen hebben.

De klacht wordt pas door de klachtencommissie in behandeling genomen indien:

- a. klager de klacht eerst tijdig en correct aan verhuurder ter kennis heeft gebracht, zodat verhuurder de gelegenheid heeft gekregen op de klacht van klager te reageren;
- b. verhuurder hierop binnen de termijn, die verhuurder heeft gesteld in de ontvangstbevestiging aan klager, doch uiterlijk binnen zes weken, schriftelijk zijn besluit aan klager kenbaar heeft gemaakt en klager het met dit besluit niet eens is, dan wel deze termijn door verhuurder is overschreden.

2. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- a. de klacht niet aan het gestelde voldoet, zoals in lid 3.1. is beschreven;
- b. de klacht inmiddels door klager of verhuurder - die hiervan vooraf mededeling aan klager heeft gedaan - ook aan de rechter is voorgelegd.

De klacht wordt wel in behandeling genomen indien de klager de klacht aan de rechter heeft voorgelegd om de termijn niet te laten verstrijken en daarbij de rechter schriftelijk heeft verzocht de behandeling - in afwachting van de afhandeling van de klacht - aan te houden;

- c. de rechter reeds een onherroepelijke uitspraak betreffende de klacht heeft gedaan;
- d. de klacht inmiddels door verhuurder in handen van een deurwaarder of advocaat is gesteld en daarvan vooraf schriftelijk mededeling is gedaan aan klager;
- e. de klacht een bezwaar tegen een aangezegde huurverhoging betreft;
- f. de klacht gericht is tegen een bestuursbesluit met een algemene strekking van verhuurder.

Artikel 4 - Ontvangst van een klacht.

1. Klager ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht van de commissie bericht dat de klacht is ontvangen.
2. De voorzitter zal, in overleg met de secretaris, besluiten of met inachtneming van de artikelen 3.1 en 3.2 de klacht wel of niet voor behandeling door de commissie in aanmerking komt.
3. Klager wordt binnen twee weken na datum van verzending van de ontvangstbevestiging van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, dat:
 - a. de klacht ontvankelijk is en door de commissie in behandeling zal worden genomen. De commissie informeert klager over de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.

- b. de klacht niet ontvankelijk is. De commissie deelt dit schriftelijk en met reden(en) omkleedt aan klager mee en geeft aan dat de klacht niet in behandeling zal worden genomen.

Artikel 5. - Taak van de commissie

1. De commissie behandelt een ingekomen klacht als bedoeld in artikel 2 en geeft over de klacht een met reden(en) omkleed schriftelijk advies aan verhuurder.
2. De commissie kan gevraagd en ongevraagd advies geven aan verhuurder naar aanleiding van een ontvangen klacht.

Artikel 6. - Voorbereiding van de vergadering van de commissie

1. Binnen 14 dagen ná de mededeling van de commissie aan klager dat de klacht in behandeling zal worden genomen, stelt de commissie de verhuurder in de gelegenheid schriftelijk op de klacht te reageren. De verhuurder krijgt vervolgens de gelegenheid binnen een termijn van 6 weken schriftelijk op de klacht reageren.
2. Klager en verhuurder ontvangen tenminste zeven dagen van tevoren bericht over datum en tijd van de vergadering waarin de commissie de klacht zal behandelen. Klager ontvangt van of namens de commissie ten minste 7 dagen van tevoren alle relevante stukken die betrekking hebben op zijn zaak. Artikel 8, eerste lid, is van overeenkomstige toepassing.
3. De commissie zal klager en verhuurder uitnodigen ter vergadering aanwezig te zijn. Partijen zijn niet verplicht aan die uitnodiging gehoor te geven.
4. Klager kan zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen en/of zich door een deskundige laten bijstaan. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van zijn gemachtigde en/of deskundige.
5. Indien klager zich wil laten vertegenwoordigen door een gemachtigde dan dient deze bij aanvang van de vergadering een schriftelijke en door klager ondertekende machtiging te overleggen.

Artikel 7 - Behandeling van de klacht.

1. De vergadering waarin de commissie de klacht behandelt, is niet openbaar. Toegang tot de vergadering hebben:
 - klager;
 - zijn deskundige;
 - zijn gemachtigde;
 - de vertegenwoordiger van verhuurder.
2. Klager wordt in de gelegenheid gesteld de klacht nader toe te lichten. De vertegenwoordiger van de verhuurder krijgt de gelegenheid hierop te reageren.
3. Klager heeft de gelegenheid in te gaan op alle stukken, als bedoeld in artikel 6, tweede lid.

Artikel 8 - Waarborgen privacy van klager en derden

1. Klager heeft geen recht op kopieën van of inzage in stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten, tenzij voor het verstrekken van die

gegevens schriftelijke toestemming van betrokkenen 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 schriftelijke toestemming is verleend, dan is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.

2. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van de klacht kennis hebben genomen.
3. Alleen leden van de commissie en door de commissie met naam aangewezen personen hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

Artikel 9 - De beraadslagingen en het advies

1. De beraadslagingen van de commissie zijn besloten. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op tijdens de vergadering verkregen informatie.
2. De commissie heeft de mogelijkheid om externe ondersteuning in te huren, als zij dat nodig acht om zich een juist en volledig beeld te vormen van de te behandelen klacht.
De kosten van de externe inhuur zijn voor rekening van verhuurder, waarbij de commissie rekening houdt met maatstaven van redelijkheid en billijkheid.
3. De commissie kan - zo nodig - naast het advies over de klacht, een advies als bedoeld in artikel 5, tweede lid, aan verhuurder uitbrengen.
4. De commissie kan slechts vergaderen en besluiten nemen als alle drie de leden aanwezig zijn.
5. De commissie deelt binnen acht weken, nadat de klacht ontvankelijk is verklaard, aan klager en verhuurder schriftelijk haar advies mee.
Zij kan de hiervoor bedoelde termijn met vier weken verlengen.
Hiervan ontvangen klager en verhuurder schriftelijk bericht.
6. De directeur deelt binnen vier weken na ontvangst van het advies schriftelijk en met reden(en) omkleed aan klager mee of hij naar aanleiding van het advies wel of geen maatregelen zal nemen. Een afschrift van deze mededeling zendt de directeur ter kennisname aan de commissie.

Artikel 10- Instelling, samenstelling en benoeming van de commissie.

1. De commissie wordt ingesteld door de verhuurder overeenkomstig het BBSH, artikel 16.
2. De commissie bestaat uit drie leden:
 - a. één lid wordt benoemd door de directeur op bindende voordracht van de gezamenlijke huurdersorganisaties;
 - b. één lid wordt voorgedragen en benoemd door de directeur;
 - c. een onafhankelijke voorzitter wordt benoemd door de directeur op een voordracht van de gezamenlijke huurdersorganisaties en verhuurder;
 - d. De directeur en de huurderorganisaties stellen in overleg de kwaliteitseisen voor de commissieleden vast. Het streven is erop gericht, dat de leden afkomstig zijn uit de verschillende gemeenten, waarin verhuurder daadwerkelijk werkzaam is.

3. Lid van de klachtencommissie kan niet zijn iemand die:
 - lid is van de Raad van Toezicht van verhuurder;
 - lid is van het bestuur van een van de huurdersorganisaties;
 - in dienst is van verhuurder en/of werkzaamheden verricht - in welke vorm dan ook - voor verhuurder, huurdersorganisaties, of bewonerscommissies verbonden aan verhuurder.
 - lid is van het college van B&W dan wel van de gemeenteraad van de gemeente Groesbeek, Ubbergen of Heumen;
 - bloed- of aanverwanten in de eerste graad is van één van voornoemde personen.
4. De leden van de commissie worden voor een periode van vier jaar benoemd. Het aftreden geschiedt overeenkomstig een op te stellen rooster van afreden. Een aftredend lid van de commissie is herbenoembaar voor een maximale periode van vier jaar met inachtneming van instemming herbenoeming door de huurdersorganisaties betreffende het door hen voorgedragen lid van de klachtencommissie.
5. Door de directeur wordt een secretaris benoemd en aan de commissie toegevoegd ter ondersteuning en facilitering. De secretaris voldoet aan het gestelde in lid 3 van dit artikel. Bij verhindering van de secretaris zal de directeur voor vervanging zorgen.
6. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - schriftelijke opzegging door een lid;
 - overlijden van een lid;
 - het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 4.
7. Binnen drie maanden zal in een tussentijdse vacature worden voorzien.
8. De leden van de commissie en de secretaris ontvangen een door de verhuurder vastgestelde vergoeding per bijgewoonde vergadering.

Artikel 11 - Werkwijze en plichten van de commissie.

1. De commissie vergadert ten minste eenmaal per jaar en zo vaak als dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
2. De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten waarin tenminste wordt opgenomen:
 - de aard van de klacht;
 - de afhandelingstermijn van de klacht;
 - de niet in behandeling genomen klachten;
 - de gegeven adviezen.
3. De commissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden aan de directeur en de besturen van de huurdersorganisaties. Hierin worden tenminste de gegevens opgenomen als vermeld in het tweede lid.

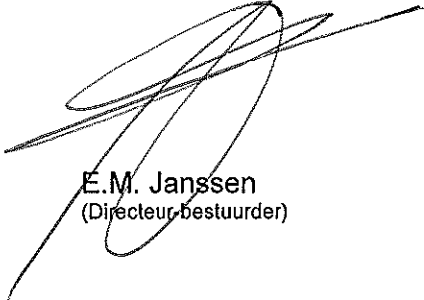
Artikel 12 - Vaststelling en wijziging van het reglement

Dit reglement kan nadat advies is ingewonnen bij de commissie en na instemming van de huurdersorganisaties worden vastgesteld en gewijzigd door de directeur.

Artikel 13 - Hardheidsclausule

De commissie bepaalt in situaties die niet zijn voorzien in dit reglement dan wel waardoor een onredelijke of onbillijke situatie ontstaat.

Aldus vastgesteld door de directeur-bestuurder van verhuurder op 13 maart 2014.



E.M. Janssen
(Directeur-bestuurder)