



Reglement Klachtenadviescommissie

d.d.6 november 2015

De klachtenadviescommissie, krachtens artikel 35 van de statuten van de woningbouwvereniging St. Willibrordus ingesteld door de directeur bestuurder van die vereniging bij zijn besluit van 6 maart 1997, gewijzigd 22 mei 2012 en is voor zijn werkwijze gehouden aan het hiernavolgende reglement.

Begripsomschrijvingen

Artikel 1

In het kader van dit reglement wordt verstaan onder:

- a. De vereniging:
de woningbouwvereniging St. Willibrordus.
- b. Statuten:
de statuten van de vereniging.
- c. De directeur:
de directeur bestuurder van de vereniging.
- d. Het bestuur:
de directeur bestuurder van de vereniging.
- e. De commissie:
de Klachtenadviescommissie als bedoeld in artikel 35.2 van de Statuten.
- f. De huurder:
een huurder van een woning of woonruimte van de vereniging.
Voor de toepassing van dit reglement wordt onder huurder eveneens verstaan de medehuurder, de aspirant medehuurder, de ex-(mede)huurder.
- g. De woningzoekende:
degene die binnen het Stadsgewest Haaglanden via het Aanbodmodel Woonruimteverdeling Haaglanden op een woning heeft ingeschreven.
- h. Bewonersorganisatie:
een groep bewoners van (een complex) woningen van de vereniging, waarmee de vereniging regelmatig overlegt en die een belangrijk deel van de bewoners van (een complex) woningen vertegenwoordigt.

Taak en samenstelling van de commissie

Artikel 2

De commissie heeft tot taak:

1. De ingediende en ontvankelijk bevonden klachten binnen redelijke termijn te behandelen;
2. Hierover, op basis van haar bevindingen en met redenen omkleed, advies uit te brengen aan de directeur;
3. Naar aanleiding van de door haar behandelde klachten de directeur desgevraagd in algemene zin te adviseren over het te voeren beleid.

Artikel 3

1. De commissie bestaat uit maximaal drie leden. De commissie wijst uit haar midden een voorzitter en een secretaris aan.
2. De leden van de commissie worden voor een termijn van maximaal 6 jaar benoemd door de directeur.
3. Zij kunnen eenmaal worden herbenoemd. Tevens wordt voor ieder lid een plaatsvervanger benoemd.
4. Een lid (en zijn plaatsvervanger) van de commissie wordt benoemd op bindende voordracht van de het Bestuur.
5. Een lid (en zijn plaatsvervanger) wordt benoemd op bindende voordracht van het personeel.
6. Een lid (en zijn plaatsvervanger) wordt benoemd uit de kring van huurders, in overleg met het bewonersoverleg als bedoeld in artikel 34 van de statuten.
7. Een werknemer van de vereniging kan niet tot lid van de commissie worden benoemd.
8. Een tussentijds opengevallen plaats kan door de desbetreffende plaatsvervanger worden vervuld tot het tijdstip waarop het commissielid had moeten aftreden.
9. Voor het bijwonen van een vergadering wordt aan de leden een door de directeur vastgestelde vergoeding gegeven.
10. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - het verstrijken van de termijn waarvoor het lid is benoemd;
 - schriftelijke opzegging of overlijden van het lid.

Indiening en ontvankelijkheid van een klacht

Artikel 4

1. Indien een huurder, een woningzoekende of een bewonersorganisatie een klacht heeft over de uitvoering van het door de vereniging gevoerde beleid waarbij hij/zij belang heeft, kan hij/zij deze klacht aan de klachtenadviescommissie voorleggen.
Deze klacht kan het handelen of nalaten betreffen van de vereniging of door de vereniging bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet voor haar op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 1637 a van het Burgerlijk Wetboek werkzaam, en van organen van de vereniging.
2. Deze klacht dient schriftelijk, door middel van een daartoe bestemd formulier, aan de commissie te worden voorgelegd door adressering aan:
De klachtenadviescommissie van woningbouwvereniging St. Willibrordus
p/a Hofcampweg 87
2241 KE WASSENAAR
3. De directeur draagt zorg voor de onverwijld toezending van de ingediende klachten aan de commissie.

Artikel 5

1. De commissie beoordeelt de ontvankelijkheid van een ingediende klacht. De commissie kan deze beoordeling delegeren aan haar voorzitter.
2. Een klacht is niet ontvankelijk indien deze betreft:
 - een aangelegenheid die ook aan een rechter, de huurcommissie, de gemeentelijke klachtencommissie of een daarmee vergelijkbaar college is voorgelegd of door de vereniging in handen is gesteld van een deurwaarder of advocaat;
 - een bezwaar tegen de aangezegde huurverhoging;en voorts wanneer de klacht niet op het daartoe bestemde formulier is ingediend.
In twijfelgevallen beslist de commissie.

Artikel 6

Een klacht die is gericht tegen een besluit van het Bestuur of van de algemene ledenvergadering met algemene strekking, zal niet door de commissie in behandeling worden genomen, maar worden doorverwezen naar het betreffende bestuurlijke orgaan.

Artikel 7

De indiener van een klacht krijgt van de commissie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken, een bevestiging van ontvangst met vermelding van de al dan niet ontvankelijkheid ervan en zo nodig met vermelding van doorverwijzing naar het van toepassing zijnde bestuurlijke orgaan.

Behandeling van de klacht

Artikel 8

1. De commissie stelt de directeur respectievelijk werkorganisatie zo spoedig mogelijk na de ontvangst van de klacht in de gelegenheid schriftelijk dan wel mondeling op de klacht te reageren door het indienen van een verweerschrift.
2. De commissie kan de directeur verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden welke hebben geleid tot de klacht en daarover rapport aan haar te laten uitbrengen. De commissie specificeert daarbij over welke vragen zij nadere informatie wenst.

Artikel 9

Indien de commissie de ingediende klacht onvoldoende duidelijk acht of de voor een beoordeling nodige gegevens geheel of ten dele ontbreken kan de commissie de indiener van een klacht verzoeken de klacht schriftelijk nader toe te lichten.

Artikel 10

1. De commissie kan, al dan niet op verzoek, de indiener van een klacht of diens daartoe gemachtigde vertegenwoordiger en/of medewerkers van de werkorganisatie uitnodigen om ter vergadering te worden gehoord danwel de klacht respectievelijk het verweerschrift nader toe te lichten.
2. De indiener van een klacht kan de commissie verzoeken zich ter vergadering te doen vergezellen van een getuige/deskundige met vermelding van diens naam en kwaliteit. De commissie beslist op dit verzoek met redenen omkleed.

Artikel 11

In uitzonderingsgevallen kan de commissie derden verzoeken haar van advies te dienen. Ook kan zij ter plaatse zelf een onderzoek instellen.

Artikel 12

De vergadering bedoeld in artikel 10 is openbaar. Betrokkenen die voor die vergadering worden uitgenodigd, ontvangen tenminste zeven dagen tevoren bericht van datum en plaats.

De op de vergadering volgende beraadslagingen van de commissie zijn besloten.

Artikel 13

1. Een lid van de commissie dat op enigerlei wijze betrokken is of belang heeft bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dient zich terug te trekken van de behandeling van de betreffende klacht. In dit geval treedt dan zijn plaatsvervanger op.
2. Degenen die direct betrokken zijn bij de klacht kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen de deelname aan de behandeling van de klacht door een lid ten aanzien van wie zij, op de in lid 1 genoemde gronden, partijdigheid veronderstellen. De commissie beslist op het gemaakte bezwaar.

Het advies

Artikel 14

De commissie brengt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie maanden haar advies uit aan de directeur. Deze termijn kan, mits gemotiveerd, bij uitzondering eenmaal met drie maanden worden verlengd. De indiener van de klacht ontvangt hiervan bericht.

Artikel 15

1. De commissie stelt haar advies vast op basis van de in haar beraadslagingen geconcludeerde bevindingen.
2. In haar beraadslagingen houdt de commissie rekening met de beschikbaar gekomen gegevens, tenminste met de omschrijving van de klacht met inbegrip van de daarbij behorende toelichting en met het verweerschrift van de directeur respectievelijk werkorganisatie. Voorts wordt, indien van toepassing, de nadere informatie daarbij betrokken bedoeld in de artikelen 9, 10 en 11.

Artikel 16

1. De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan of de klacht gegrond is en zo ja:
 - of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op de uitvoering van het staande beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt;
 - of, na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het handelen of nalaten daarvan waarop de klacht betrekking heeft, moet worden herzien. Indien dit het geval is geeft zij daarvoor tevens inhoudelijke aanbevelingen.
2. Een klacht wordt in ieder geval ongegrond verklaard indien deze discriminerend van aard is of indien het belang van de indiener van die klacht niet kan worden aangetoond.

Artikel 17

1. Het advies is niet bindend.
2. De directeur neemt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee maanden schriftelijk een beslissing op dit advies. Deze beslissing wordt gemotiveerd, in ieder geval indien de beslissing afwijkt van het advies.
3. De commissie zendt tegelijk met het uitbrengen van het advies aan de directeur, een afschrift van het advies aan de indiener van de klacht. De indiener van de klacht en de commissie ontvangen tevens zo spoedig mogelijk schriftelijk de beslissing van de directeur.
4. Het advies is openbaar indien de privacy van de indiener van de klacht, van de werknemers van de vereniging of van derden zich daartegen niet verzet en zij een weigering tot openbaarheid niet hebben kenbaar gemaakt.

Spoedprocedure

Artikel 18

1. De voorzitter kan de commissie bijeenroepen om een 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 dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.
3. De commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van de klacht, zij een onmiddellijk advies/voorziening nodig acht.
4. Na het uitbrengen van het advies aan de directeur, wordt zo spoedig mogelijk - doch binnen vijf werkdagen - door de directeur beslist. Deze beslissing wordt onverwijld aan de klager en de commissie meegedeeld. Klager krijgt zo spoedig mogelijk een afschrift van dit besluit.

Privacy

Artikel 19

1. Elk lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van klachten kennis heeft genomen. Informatie over privacygevoelige gegevens betreffende klager, zal alleen na toestemming van klager aan derden worden verschaft.
2. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten.

Overige bepalingen

Artikel 20

1. De commissie vergadert zo vaak als een ingediende klacht daartoe aanleiding geeft, doch tenminste eenmaal per jaar.

2. De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen: het aantal in behandeling genomen klachten, het aantal niet in behandeling genomen klachten en het aantal uitgebrachte adviezen.
3. De commissie brengt jaarlijks aan de directeur verslag uit van haar werkzaamheden. Het bewonersoverleg ontvangt hiervan een afschrift.
4. In gevallen waarin het reglement niet voorziet beslist de voorzitter, gehoord de directeur.
5. De commissie is bevoegd voorstellen te doen tot wijziging van dit reglement.

Aldus conform artikel 35 lid 2 van de statuten vastgesteld door de directeur en het bewonersoverleg.