



Reglement Klachtencommissie WoonFriesland

1. Begrippen:

Corporatie:	Stichting WoonFriesland, toegelaten instelling, gevestigd te Grou.
Bestuur:	Het bestuur van WoonFriesland.
WoonFrieslandvestiging:	Zelfstandig bedrijfsonderdeel van de corporatie verantwoordelijk voor alle op de huurder en woningzoekende gerichte dienstverlening van de corporatie.
Huurdersplatform:	Het door de corporatie als overlegpartner erkende huurdersplatform.
Commissie:	De Klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector.
Voorzitter:	Voorzitter van de Klachtencommissie.
Klager:	De indiener die, als (mede)huurder, voormalig huurder of woningzoekende een klacht indient ingevolge dit reglement. Met een huurder wordt gelijkgesteld degene die een contractuele relatie heeft met WoonFriesland betreffende het gebruik van woonruimte of bedrijfsruimte. Ook een bewonerscollectief, niet zijnde het huurdersplatform, kan zich tot de Klachtencommissie wenden.
Klacht:	Een door de klager getekende brief gericht aan de Klachtencommissie van WoonFriesland p/a Postbus 91 9000 AB Grou, die betrekking heeft op het handelen of nalaten van WoonFriesland, één van haar medewerkers of een door WoonFriesland ingeschakelde derde. De brief dient voorzien te zijn van een kopie van de brief van de regiomanager Wonen waaruit blijkt dat klager en WoonFrieslandvestiging niet gezamenlijk tot een oplossing van de klacht kunnen komen. De reactietermijn van WoonFrieslandvestiging op een schriftelijke klacht is twee weken. Wordt deze termijn overschreden, dan vervalt de verplichting een kopie van de brief van de regiomanager Wonen van de betreffende WoonFrieslandvestiging mee te sturen met de brief aan de Klachtencommissie.

2. Doel van de commissie

De commissie heeft als doel bij te dragen aan een goede afwikkeling van klachten die niet naar tevredenheid opgelost worden tussen WoonFrieslandvestiging en klager.

3. Samenstelling en benoeming van de commissie

3.1 De commissie wordt benoemd door het bestuur en bestaat uit drie leden:

- één lid wordt benoemd op voordracht van het huurdersplatform,
- één lid wordt benoemd op voordracht van de ondernemingsraad van de corporatie,
- de voorzitter wordt benoemd op voordracht van de onder a. en b. genoemde leden.

De commissie kan het bestuur verzoeken om plaatsvervangende leden te benoemen, volgens de voordrachtsregels zoals hiervoor genoemd. Het bestuur stelt een medewerker beschikbaar voor het verrichten van secretariële en ondersteunende werkzaamheden. Deze medewerker heeft geen stemrecht in de commissie.

3.2 De leden van de commissie worden benoemd voor een periode van vier jaar; deze zittingsperiode kan telkenmale op voordracht van de betreffende partijen verlengd worden met vier jaar. De maximale zittingsduur bedraagt 12 jaar. De Klachtencommissie stelt zelf een rooster van aftreden op.



3.3 Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:

- a. schriftelijke opzegging van het lid bij het bestuur met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden;
- b. een tussentijdse opzegging door het bestuur, waarin wordt aangegeven en gemotiveerd dat het betrokken lid om zwaarwegende redenen zijn functie als commissielid niet meer naar behoren kan vervullen. Indien dit het lid betreft dat is voorgedragen door het huurdersplatform, is instemming van het huurdersplatform vereist.
- c. overlijden van het lid.

3.4 Gegeven het onafhankelijke karakter van de commissie dienen leden van de commissie in een bij dit karakter passend profiel te passen.

Lidmaatschap van de Klachtencommissie is dan ook uitgesloten voor:

- a. een lid van de Raad van Commissarissen, een bestuurder of een medewerker van de corporatie,
- b. een bestuurslid of een lid van een toezichthoudend orgaan van een huurdersorganisatie

4. Ontvankelijkheid van klachten

4.1 De voorzitter beoordeelt, op basis van onderstaande criteria, of de klacht in behandeling wordt genomen of moet worden terugverwezen naar de klager dan wel een WoonFrieslandvestiging.

Niet-ontvankelijk zijn klachten die:

- a. niet voldoen aan het gestelde in artikel 1 van dit reglement;
- b. betrekking hebben op onderwerpen die niet eerder schriftelijk aan een WoonFrieslandvestiging zijn gemeld en/of korter dan twee weken bij een WoonFrieslandvestiging in behandeling zijn.
- c. betrekking hebben op het door het bestuur vastgestelde beleid van de corporatie zoals dat met de huurder is gecommuniceerd;
- d. betrekking hebben op de huurprijs, de bijkomende kosten (zoals de stook- en servicekosten) dan wel een onredelijk beding als bedoeld in de Huurprijzenwet Woonruimte in welk geval deze klacht aan de huurcommissie kan worden voorgelegd;
- e. betrekking hebben op een zaak waarover reeds het oordeel van een andere (wettelijk erkende) instantie is gevraagd (door de klager of door de corporatie).

Ter bevordering van een effectieve behandeling van klachten bepaalt de voorzitter, na consultatie (schriftelijk of telefonisch) en instemming van de commissieleden, de ontvankelijkheid van de klacht.

4.2 Aan klager wordt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd. Daarbij wordt tevens het reglement van de Klachtencommissie toegestuurd.

4.3 Klager en de WoonFrieslandvestiging worden binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht of de klacht door de commissie in behandeling wordt genomen.

4.4 Als klager niet ontvankelijk wordt verklaard in zijn klacht, wordt deze beslissing aan partijen schriftelijk gemotiveerd.



5. De behandeling van klachten

- 5.1 De commissie komt in vergadering bijeen om de klachten te bespreken. De commissie stelt WoonFriesland in de gelegenheid binnen 2 weken een verweerschrift in te dienen en stelt partijen in de gelegenheid op een door de commissie vast te stellen zitting gehoord te worden. De commissie kan een nader onderzoek in (laten) stellen. De klager kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een zaakbehandler. De WoonFrieslandvestiging wordt vertegenwoordigd door de regiomanager Wonen of zijn/haar (beslissingsbevoegde) plaatsvervanger.
- 5.2 Bij de beslissing over de inhoud van de uitspraak aan WoonFriesland wordt gestreefd naar unanimiteit. Bij het ontbreken daarvan wordt beslist bij meerderheid van stemmen. Stemmen geschiedt zonder last of ruggespraak.
- 5.3 De commissie verzendt binnen drie maanden na ontvangst van de klacht haar uitspraak aan het bestuur van WoonFriesland en een afschrift van de uitspraak naar klager. De commissie kan, na overleg met klager en bestuur van WoonFriesland, van deze beslistermijn afwijken.
- 5.4 Het bestuur beslist over de uitspraak.

6. Verslaglegging

De Klachtencommissie brengt jaarlijks, uiterlijk in maart, verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur en het huurdersplatform. De Klachtencommissie verantwoordt in haar jaarverslag:

- a. het aantal ingediende klachten,
- b. het aantal in behandeling genomen klachten,
- c. het aantal niet in behandeling genomen klachten en de reden daarvan,
- d. het aantal uitgebrachte uitspraken met daarbij aangegeven of de klager geheel, gedeeltelijk of niet in het gelijk is gesteld, waarbij iedere klacht in het kort geanonimiseerd wordt weergegeven,
- e. het aantal beslissingen van het bestuur van WoonFriesland dat afwijkend is van de uitspraak van de commissie.

7. Vergoedingen

- 7.1 Het bestuur voldoet de leden een door haar vast te stellen vergoeding en de door de leden in redelijkheid gemaakte onkosten.
- 7.2 De kosten verbonden aan het inschakelen van derden door klager zijn voor rekening van de klager. De corporatie zal deze kosten vergoeden (op declaratiebasis) tot een maximum van € 750,- als de commissie de klacht -overwegend- gegrond acht. Een hogere vergoeding is slechts mogelijk als daar vooraf tussen klager en corporatie overeenstemming over is bereikt. Deze regeling laat onverlet de plicht die de corporatie en de mogelijkheid die de commissie heeft (nader) onderzoek te doen naar de gegrondheid van de klacht.

8. Waarborgen voor privacy van de klager

Elk lid van de commissie en de secretaris is gehouden tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens.

De leden van de commissie en de secretaris dragen zorg voor een vertrouwelijke behandeling van de persoonlijke gegevens van de klager. Gegevens van de klager kunnen alleen met toestemming beschikbaar worden gesteld aan derden.



9. Evaluatie en wijziging van het reglement.

De werking van het klachtenreglement en de Klachtencommissie wordt een keer per jaar besproken in het reguliere overleg tussen het bestuur en het huurdersplatform.

Het reglement kan worden gewijzigd door het bestuur nadat instemming is verkregen van het huurdersplatform en na de Klachtencommissie gehoord te hebben.

10. Slotbepaling

In gevallen en situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Klachtencommissie.

Instemming van het huurdersplatform is verkregen op 2 september 2008.

De ingangsdatum is vastgesteld op 1 oktober 2008.

Vastgesteld door het bestuur op 4 september 2008.

Schematische voorstellen van klachtenbehandeling

