

**REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE HABION**

5 maart 2019

**Artikel 1 - Begrippen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

verhuurder	: stichting Habion
het bestuur	: het bestuur van de verhuurder;
Raad van Commissarissen	: de Raad van Commissarissen van de verhuurder;
commissie	: de klachtencommissie van de verhuurder;
huurder:	: de bewoner van een zelfstandige of onzelfstandige woonruimte
klager	: Een huurder, een woningzoekende of een bewonersorganisatie op complexniveau die voor verhuurder gesprekspartner is betreffende de belangen van bewoners van het complex dat zij vertegenwoordigt.
klacht	: een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de commissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een concrete handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de verhuurder of van door de verhuurder bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

**Artikel 2 - Taak en functioneren van de commissie**

1. De commissie adviseert het bestuur met betrekking tot de afhandeling van de aan de commissie voorgelegde klachten over de verhuurder.
2. De commissie kan, indien zij dat gewenst acht, het bestuur een aanbeveling doen over het te voeren beleid naar aanleiding van de behandeling van een klacht.
3. De commissie is onafhankelijk.

**Artikel 3 – Samenstelling, benoeming en ontslag commissie**

1. De commissie bestaat uit een drie leden: een voorzitter en twee gewone leden.
2. Het bestuur benoemt en ontslaat de leden van de commissie. Het bestuur informeert voorafgaand aan de (her)benoeming of het ontslag van een lid van de commissie de Raad van Commissarissen over het voorgenomen besluit daartoe. Een besluit over de (her)benoeming of ontslag van een lid vindt plaats na overleg met de leden van de klachtencommissie van wie de (her)benoeming of het ontslag niet aan de orde is.
3. Het bestuur benoemt als volgt:
  - a) De voorzitter wordt gerecruteerd buiten de kring van de verhuurder, de huurders en bewoners van de woningen en woongebouwen.
  - b) Eén commissielid wordt gerecruteerd uit of namens de kring van huurders. Voor deze benoeming verzoekt het bestuur deze kringen te komen met een voordracht, waarvan slechts gemotiveerd zal worden afgeweken. Indien niet binnen drie maanden een voordracht als bedoeld in dit lid is geschied, kan het bestuur besluiten een commissielid te benoemen.
  - c) Eén commissielid heeft bijzondere kennis over de bedrijfsvoering van woningcorporaties in het algemeen en zo mogelijk de verhuurder in het bijzonder.
4. Een commissielid wordt benoemd voor een periode van drie jaar. Na het verstrijken van deze termijn is de voorzitter van de commissie herbenoembaar voor maximaal twee periodes van drie jaar en een lid van de commissie herbenoembaar voor één periode van drie jaar.

5. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - het verstrijken van de in lid 4 genoemde termijn;
  - het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap van een commissielid;
  - overlijden;
  - een daartoe strekkend besluit van het bestuur. Een dergelijk besluit dient met redenen te zijn omkleed, op basis waarvan wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid om zwaarwegende redenen niet meer zijn functie als commissielid kan vervullen. Wanneer het besluit het commissielid betreft dat is gerecruteerd uit of namens de kring van huurders, gaat het bestuur niet over tot het nemen van het besluit zonder overleg met hen.
6. De commissie laat zich bijstaan door een ambtelijk secretaris, die geen lid is van de commissie. Het bestuur wijst de secretaris van de commissie aan, in overleg met de commissie.
7. De commissie heeft als standplaats het kantoor van de verhuurder.

#### **Artikel 4 - De werkwijze van de commissie**

1. De commissie behandelt een klacht op basis van de volgende afhandelingsprocedure:
  - Fase 1: beoordeling in behandeling nemen van een klacht (ontvankelijkheid)
  - Fase 2: onderzoek klacht
  - Fase 3: besluitvorming over advies naar aanleiding van klacht
2. De commissie past bij het behandelen van een klacht het principe van hoor en wederhoor toe.
3. De commissie heeft de bevoegdheid alle inlichtingen van de verhuurder en de klager te verlangen die de commissie voor haar besluitvorming nodig acht. De commissie heeft de bevoegdheid zich ter plaatse te oriënteren.
4. De commissie brengt jaarlijks vóór 1 maart verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur. Het bestuur neemt een verslag van de werkzaamheden van de klachtencommissie op in het bestuursverslag van de verhuurder.

#### **Artikel 5 – Beoordeling in behandeling nemen van een klacht**

1. De commissie neemt een klacht die zij ontvangt in behandeling, tenzij naar oordeel van de commissie:
  - a. klager de interne organisatie van verhuurder niet of niet voldoende in staat heeft gesteld om de klacht binnen een redelijke termijn op te lossen.
  - b. klager of verhuurder de zaak waarop de klacht betrekking heeft heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
  - c. het een klacht betreft over de aangezegde huurverhoging, (wijziging van) de huurprijs of (wijziging van) de servicekosten;
  - d. de klacht betrekking heeft op de handhaving en uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten;
  - e. de klacht betrekking heeft op een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
  - f. de klacht eerder door de commissie is behandeld;
  - g. de klacht anoniem of discriminerend van aard is;
  - h. klager naar het oordeel van de commissie niet rechtstreeks in zijn belang wordt getroffen. Een klacht over de inhoud van het beleid van verhuurder is daarmee niet mogelijk.
2. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt zij de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte. Ingeval van het geval van artikel 5 lid 1a kan de commissie de verhuurder verzoeken om de klacht binnen een bepaalde termijn af te handelen. Wanneer na deze termijn de klager van mening is dat zijn klacht niet is afgehandeld, kan de klager besluiten de commissie te verzoeken de klacht in behandeling te nemen.

3. De commissie kan besluiten om klachten van meerdere partijen tegelijk te behandelen als er naar oordeel van de commissie een duidelijk verband of overeenkomst bestaat tussen deze klachten. Wanneer hier sprake van is, stelt de commissie klagers hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte.

#### **Artikel 6 - Voorbereiding van de vergadering: onderzoek klacht**

1. De commissie stuurt na ontvangst van een klacht klager binnen vijf werkdagen een schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht, onder vermelding van de afhandelingsprocedure.
2. Na ontvangst van een klacht verzoekt de commissie onverwijld het bestuur om binnen een door de commissie aangegeven termijn schriftelijk te reageren op de ingediende klacht.
3. De commissie stelt klager in de gelegenheid te reageren op de reactie van de verhuurder zoals bedoeld in lid 2
4. De commissie kan besluiten klager en/of de verhuurder uit te nodigen voor een hoorzitting om de klacht (klager) en de reactie daarop (verhuurder) toe te lichten.
5. De commissie kan bij de hoorzitting die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht.
6. Wanneer de commissie aanvullende informatie noodzakelijk acht, kan zij besluiten het onderzoek voort te zetten.
7. De klager en de verhuurder kunnen zich gedurende de behandeling van een klacht laten vertegenwoordigen of anderszins laten bijstaan. De vertegenwoordiger dient een document over te leggen waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt.
8. De commissie besluit over de aanwezigheid van klager, verhuurder of derden tijdens bijeenkomsten van de commissie

#### **Artikel 7 - De vergadering: besluitvormingsfase**

1. De commissie besluit over het advies aan het bestuur naar aanleiding van een klacht tijdens een vergadering van de commissie
2. De commissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan het advies.

#### **Artikel 8 - Besluitvorming/advies commissie**

1. Elk lid van de commissie heeft één stem.
2. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
3. De commissie besluit bij meerderheid van stemmen.
4. De commissie besluit alleen wanneer alle leden van de commissie ter vergadering aanwezig zijn, tenzij dit naar het oordeel van de voorzitter niet nodig is. In een dergelijk geval geeft elk lid van de commissie schriftelijk of per e-mail zijn stem door aan de ambtelijk secretaris.
5. De commissie beslist over een advies en brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie weken na de vergadering waarin de behandeling van de klacht voltooid is, haar advies schriftelijk uit aan het bestuur.
6. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van het bestuur op de klacht. Het advies van de commissie voegt het bestuur bij het besluit van het bestuur naar aanleiding van het advies.
7. Het bestuur brengt de commissie en de Raad van Commissarissen zo spoedig mogelijk op de hoogte van het genomen besluit.

#### **Artikel 9 - Slotbepalingen**

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur.
2. Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur na overleg met de commissie.
3. Wijziging van het reglement behoeft voorafgaande goedkeuring van de Raad van Commissarissen.