

Procedure 10.9.1

Reglement Klachtencommissie

Artikel 1: Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Corporatie Trifolium Woondiensten Boskoop, werkzaam als toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de Woningwet;

Bestuur het bestuur van de corporatie;

Commissie de klachtencommissie van de corporatie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH);

Klager Definities:

- de huurder van een woonruimte in eigendom van de toegelaten instelling
- de medehuurder in de zin van artikel 1623g en artikel 1623h van het Burgerlijk Wetboek
- de persoon bedoeld in artikel 1623i lid 2 van het Burgerlijk Wetboek
- degene die de woongelegenheid met toestemming van de toegelaten instelling huurt van een huurder die haar huurt van de toegelaten instelling (artikel 1 lid 2c van het BBSH);

Klacht een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, al dan niet gericht aan het bestuur, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de corporatie of van door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 1637a van het Burgerlijk Wetboek voor de corporatie werkzaam, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te worden getroffen.

Artikel 2: Taak van de klachtencommissie

De klachtencommissie adviseert het bestuur met betrekking tot de afhandeling van binnengekomen klachten. Klachten die rechtstreeks bij het bestuur worden ingediend, kunnen door het bestuur ter behandeling aan de klachtencommissie worden voorgelegd.

Artikel 3: Samenstelling en benoeming

1. De commissie bestaat uit vijf leden.
2. De leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
Twee leden worden voorgedragen door Huurdersvereniging SAVAH.
Eén lid is werknemer van de corporatie.
Twee leden zijn personen, onafhankelijk van huurders en verhuurder. Deze personen worden benoemd door het bestuur op voordracht van de andere leden van de klachtencommissie.
3. De leden worden voor een periode van vijf jaar benoemd.
4. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - aftreden volgens een door de klachtencommissie op te stellen rooster van aftreden;
 - het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij het bestuur;
 - overlijden;
 - een daartoe strekkend besluit van het bestuur.
5. Een door het verstrijken van de in lid 3 genoemde termijn aftredend lid van de commissie is opnieuw benoembaar voor een nieuwe periode van vijf jaar.

Artikel 4: Bevoegdheid

1. Voorzover klachten betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs zoals bedoeld in hoofdstuk III, afdeling 3 van de Huurprijzenwet woonruimte, deelt de commissie namens het bestuur schriftelijk aan klager mee dat deze klacht niet in behandeling zal worden genomen, maar dat betrokkene een beroep kan doen op de huurcommissie dan wel de kantonrechter.
2. De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager hetzij de corporatie. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De commissie bericht klager in deze gevallen schriftelijk namens het bestuur.
3. Indien de commissie constateert dat een klacht niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1, adviseert zij het bestuur de klacht op deze grond niet in behandeling te nemen en dat aan klager mee te delen.
4. Indien de commissie van mening is dat een klacht door de werkorganisatie van de corporatie kan worden opgelost en deze daartoe nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest, kan zij in het belang van een spoedige afhandeling afzien van advisering aan het bestuur en de klacht rechtstreeks aan de werkorganisatie doorgeven. Klager wordt daarover door de commissie schriftelijk geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling.

Artikel 5: Voorbereiding van de vergadering

1. Klager krijgt onverwijld van of namens de commissie schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.

2. De commissie nodigt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken uit om de klacht mondeling toe te lichten. Tussen uitnodiging en vergadering verstrijken minimaal vijf dagen.
3. De vergadering is niet openbaar. De commissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
4. Personeelsleden van de corporatie wier handelen of nalaten daarvan onderwerp is van de klacht, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde te geven. In het algemeen past de commissie het principe van hoor en wederhoor toe.

Artikel 6: De vergadering

1. De klager wordt gedurende de vergadering in staat gesteld de klacht toe te lichten. De klager mag zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan, indien dit ten minste 24 uur voor aanvang van de vergadering aan de commissie is gemeld.
2. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

Artikel 7: De werkwijze van de commissie

1. De commissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris.
2. Een lid neemt niet deel aan de beraadslagingen en de stemming over een klacht indien de klacht betrekking heeft op door dat lid jegens de klager verrichte handelingen of nalatigheden of indien het lid opdracht tot zodanige handelingen heeft gegeven.
3. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur.

Artikel 8: Stemmen

1. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
2. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
3. Besluiten kunnen worden genomen als ten minste twee leden aanwezig zijn.

Artikel 9: Advies

1. De commissie beslist over een advies buiten aanwezigheid van derden en brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar advies schriftelijk uit aan het bestuur.
2. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van het bestuur op de klacht.

Artikel 10: Secretariaat

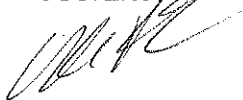
Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door de secretaris van de commissie. De secretaris kan zich laten bijstaan door een ambtelijk secretaris, die door het bestuur van de corporatie wordt aangewezen.

Artikel 11: Wijziging en vaststelling reglement

1. Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur nadat de huurders in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur.

Huurdersvereniging SAVAH heeft volgens de op 21 maart 2002 door SAVAH en Trifolium Woondiensten Boskoop ondertekende samenwerkingsovereenkomst instemmingsrecht met betrekking tot de inhoud van dit reglement klachtencommissie. In een gezamenlijke vergadering van SAVAH en Trifolium Woondiensten Boskoop op 17 juni 2008 heeft SAVAH aangegeven met de inhoud van dit reglement klachtencommissie te kunnen instemmen.

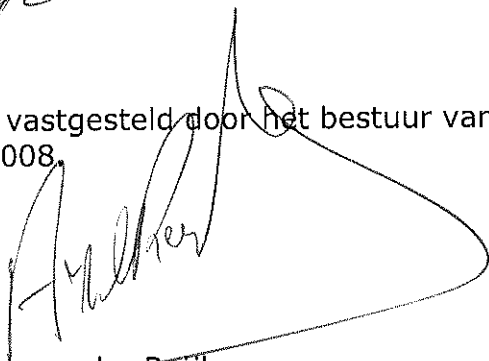
C.M. de Vries,
Voorzitter



L.J.M.M. Janssen,
Secretaris.



Aldus vastgesteld door het bestuur van Trifolium Woondiensten Boskoop op 17 juni 2008.



A.A.G. van der Reijken,
Directeur bestuurder