



# Reglement klachtencommissie WoonInvest

## **Artikel 1**

### **Over het reglement klachtencommissie**

1. Het reglement klachtencommissie is het reglement dat regels geeft voor samenstelling en werkwijze van de klachtencommissie.
2.
  - a) Het reglement is gebaseerd op artikel 16 van het B.B.S.H.
  - b) De toegelaten instelling stelt de huurders, medehuurders, ex-huurders of ex-medehuurders, als omschreven in artikel 4, van haar woongelegenheden in de gelegenheid klachten over haar handelen of nalaten, of het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten, in te dienen bij een klachtencommissie die tot taak heeft haar met reden omkleed over de behandeling van die klacht te adviseren.
  - c) De toegelaten instelling deelt aan de huurder, medehuurder, ex-huurder of ex-medehuurder, die een klacht heeft ingediend zo spoedig mogelijk schriftelijk en met reden omkleed mee, of zij naar aanleiding van de behandeling van de klacht maatregelen zal nemen en, zo ja, welke.
  - d) De toegelaten instelling geeft bij reglement regels omtrent de samenstelling en de werkwijze van de klachtencommissie.
  - e) Dit reglement of deze regels omtrent de samenstelling en de werkwijze van de klachtencommissie treden pas in werking nadat de huurdersvereniging hiermee heeft ingestemd.
3. Het reglement klachtencommissie is tevens gebaseerd op artikel 24 van de statuten van woningstichting WoonInvest.
  - a) De stichting heeft een klachtencommissie.
  - b) De directeur/bestuurder van WoonInvest geeft bij reglement regels met betrekking tot de samenstelling en de werkwijze van de commissie.

## **Artikel 2**

### **Doel van de commissie**

De commissie heeft tot doel:

1. Huurders, medehuurders, ex-huurders of ex-medehuurders, in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij een belang hebben.
2. Bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van huurders, medehuurders, ex-huurders of ex-medehuurders en daarmee aan verbetering van de relatie, die de aangesloten verhuurder met haar huurders, medehuurders, ex-huurders of ex-medehuurders heeft.

3. Bij te dragen aan de verbetering en optimalisering van het functioneren van de corporatie.

### **Artikel 3**

#### **Over de intentie van het reglement klachtencommissie**

1. De klachtencommissie moet goed en gemakkelijk toegankelijk zijn.
2. Er moet duidelijk zijn beschreven wat een klacht is en wie een klager is.
3. De achtereenvolgende stappen in de afhandeling van een klacht moeten helder zijn aangegeven.
4. Klachten moeten zorgvuldig, inzichtelijk en voortvarend worden afgehandeld.
5. De klachtencommissie moet onafhankelijk zijn van het werkapparaat en de directeur/bestuurder.

### **Artikel 4**

#### **Over wie een klager kan zijn**

Een klager kan uitsluitend zijn:

1. De huurder of medehuurder in de zin van artikel 7:266 van het Burgerlijk Wetboek;
2. Ex-huurder of ex-medehuurder van woonruimte of bedrijfsruimte van of in beheer bij WoonInvest. De klacht moet ten tijde van de verhuurperiode zijn ontstaan, waarbij de melding van de klacht maximaal 1 jaar na beëindiging van de huurovereenkomst van de woonruimte of bedrijfsruimte van betreffende woning of bedrijfsruimte bij de klachtencommissie ontvangen en bevestigd moet zijn.
3. De bewonerscommissie van een specifiek complex. Deze bepaling wordt voorlopig toegevoegd aan het reglement. Ingeval een bewonerscommissie indient zal de bewonerscommissie in de vorm van één woordvoerder, zonedig bijgestaan door maximaal twee personen, bij de klachtencommissie verschijnen.

### **Artikel 5**

#### **Over wat een klacht is**

Een klacht is een van de klager, als genoemd in artikel 4, afkomstig schriftelijk stuk gericht aan de klachtencommissie, waarin de klager met reden aangeeft dat deze zich niet kan verenigen met de handeling, dan wel het nalaten van de handeling door WoonInvest of van de door WoonInvest bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:610

van het Burgerlijk Wetboek voor WoonInvest werkzaam, waardoor klager rechtstreeks in zijn belang is getroffen.  
Klachten tussen 2 partijen worden door de klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard.

### **Artikel 6**

#### **Over de taak van de klachtencommissie**

De klachtencommissie brengt aan de directeur/bestuurder van WoonInvest, met reden omklede, gekwalificeerde adviezen uit over de afhandeling van de aan haar voorgelegde klachten. De directeur/bestuurder van WoonInvest mag alleen van een gekwalificeerd advies afwijken als dit behoorlijk wordt beargumenteerd.

### **Artikel 7**

#### **Over de samenstelling en benoeming van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit vijf leden.
2. Uitgesloten van lidmaatschap zijn personen (die):
  - a) De directeur/bestuurder van de stichting WoonInvest;
  - b) Een lid van de Raad van Commissarissen van WoonInvest;
  - c) Een bestuursfunctie vervullen in een belangbehartigend orgaan van de bewoners van WoonInvest;
  - d) Op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:610 van het Burgerlijk Wetboek voor WoonInvest werkzaam zijn;
  - e) Een functie van gemeenteraadlid, wethouder of burgemeester bekleden in het werkgebied van WoonInvest.
3. De leden worden door de directeur/bestuurder benoemd als volgt:
  - a) WoonInvest is vrij in het benoemen van twee leden;
  - b) Twee leden worden benoemd op bindende voordracht van de huurders of van de namens de huurders optredende huurdersorganisatie. Hiervoor geldt de volgende procedure. Zodra een van de zetels, waarvoor de huurders een kandidaat mogen voordragen, vacant wordt, worden de huurders of de namens hen optredende huurdersvereniging hiervan onverwijld schriftelijk in kennis gesteld en wordt hen verzocht een nieuwe kandidaat voor te dragen. Als de huurders of de namens de huurders optredende huurdersorganisatie er niet in slagen binnen drie maanden na het verzoek een nieuwe kandidaat voor te dragen, is de directeur/bestuurder vrij om voor deze zetel, een lid te benoemen;

- c) Eén onafhankelijk lid wordt benoemd op bindende gezamenlijke voordracht van de in dit lid onder a) en b) genoemde leden. Als de leden er niet in slagen om binnen drie maanden na het vacant worden van deze zetel een gezamenlijke kandidaat voor te dragen, is de directeur/bestuurder vrij om ook voor deze zetel een lid te benoemen.
4. De leden worden voor een zittingstermijn van drie jaar benoemd.
5. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt als:
  - a) De zittingstermijn als bedoeld in lid 4 van dit artikel is verstreken;
  - b) Het lid van de klachtencommissie schriftelijk zijn lidmaatschap opzegt;
  - c) Het lid van de klachtencommissie overlijdt;
  - d) De directeur/bestuurder van WoonInvest gemotiveerd besluit het lidmaatschap te beëindigen;
  - e) De directeur/bestuurder zal niet eerder het lidmaatschap beëindigen dan nadat er overleg heeft plaatsgevonden met de instantie op wiens voordracht het lid is benoemd;
  - f) Het lid van de klachtencommissie de leeftijd van 70 jaar heeft bereikt.
6. Ieder jaar treden één of twee leden af, volgens een door de commissie op te stellen rooster van aftreden. (Bijlage 1)
7. Een door het verstrijken van de in lid 4 van dit artikel genoemde zittingstermijn aftredend lid is maximaal twee keer opnieuw benoembaar voor een nieuwe periode van drie jaar. De maximale zittingsduur is 9 jaar. De nieuwe benoeming geschiedt volgens de benoemingsprocedure als genoemd in lid 3 van dit artikel.
8. Overgangsregeling: Op grond van de toegevoegde bepaling over de maximale zittingsduur van leden van de commissie in lid 7 van dit artikel, is een nieuw rooster van aftreden (Bijlage 1) vastgesteld.

### **Artikel 8**

#### **Over de bevoegdheden van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie is uitsluitend bevoegd tot het in behandeling nemen van klachten.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd tot het geven van een oordeel over klachten over huurprijs of bijkomende kosten, waarvan de afhandeling tot taak van de overheid ingestelde

huurcommissie kan worden gerekend, als bedoeld in artikel 3 van de Wet op de Huurcommissies.

3. De klachtencommissie is niet bevoegd tot het geven van een oordeel over klachten die betrekking hebben op de woonruimteverdeling door WoonInvest. Geschillen over woonruimteverdeling door WoonInvest behoren te worden voorgelegd aan de door de overheid ingestelde klachtencommissie woonruimteverdeling.
4. De klachtencommissie is niet bevoegd tot het geven van een oordeel over klachten waarover reeds het oordeel van een instantie met wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager, hetzij WoonInvest. Wanneer een dergelijke klacht reeds bij de klachtencommissie in behandeling is, zal deze worden gestaakt.
5. De klachtencommissie is bevoegd tot het geven van een oordeel over klachten die betrekking hebben op incassozaken, die in behandeling zijn gegeven aan een deurwaarderskantoor, een incassobureau of een andere instantie die in opdracht van WoonInvest een (huur)vordering probeert te innen, zolang de dagvaarding nog niet is uitgegeven. Ook na betaling van de hoofdsom, nieuw vervallen huurtermijnen, rente en kosten, kan de klachtencommissie een klacht in behandeling nemen.
6. De klachtencommissie is niet bevoegd tot het geven van een oordeel over klachten als de klacht anoniem is.
7. Als de klachtencommissie constateert dat behandeling van een klacht buiten haar bevoegdheid valt, als bedoeld in de leden 2, 3, 4, 5 en 6 van dit artikel, dan verklaart zij de klacht op deze grond niet ontvankelijk en geeft de klager hiervan schriftelijk bericht.
8. Als de klachtencommissie van mening is dat een klacht door de werkorganisatie kan worden opgelost en deze daartoe nog niet of onvoldoende in staat is geweest, kan zij in het belang van een spoedige afhandeling afzien van behandeling en de klacht rechtstreeks aan de werkorganisatie doorgeven. De klachtencommissie geeft klager hiervan schriftelijk bericht.
9. De klachtencommissie is bevoegd tot het geven van oordelen, in de vorm van gekwalificeerde adviezen, over klachten, met uitzondering van de klachten bedoeld in lid 2, 3, 4 en 5 van dit artikel.

## **Artikel 9**

### **Over de werkwijze van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie wijst uit haar midden een voorzitter aan.
2. De klachtencommissie wijst uit haar midden een secretaris aan.
3. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door een of meerdere deskundigen. De klachtencommissie kan in voorkomende gevallen externe expertise inhuren, om een goed

oordeel te kunnen vormen in zake een casus met een speciaal karakter.

4. De klachtencommissie kan zich laten ondersteunen door een ambtelijk secretaris, die door de directeur van WoonInvest wordt aangewezen.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de directeur/bestuurder en aan de huurdersorganisatie.
6. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding.

### **Artikel 10**

#### **Over de indiening van een klacht bij de klachtencommissie**

1. Uitsluitend schriftelijk ingediende –niet geanonimiseerde– klachten worden door de klachtencommissie in behandeling genomen.
2. Klachten worden onmiddellijk na ontvangst in afschrift naar de directeur/bestuurder gezonden.
3. Klachten die aan de directeur/bestuurder of aan de werkorganisatie zijn gericht, maar die klaarblijkelijk voor de klachtencommissie zijn bestemd, worden direct doorgestuurd aan de klachtencommissie en door de klachtencommissie in behandeling genomen.
4. Binnen één week na ontvangst van de klacht, verzendt de klachtencommissie een bevestiging van ontvangst aan de klager.

### **Artikel 11**

#### **Over de voorbereiding van de zitting door de klachtencommissie**

1. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht toetst de klachtencommissie op grond van artikel 8, lid 5 haar bevoegdheid tot het in behandeling nemen van de klacht.
2. Als de klachtencommissie constateert dat zij niet bevoegd is tot het in behandeling nemen van de klacht als bedoeld in artikel 8, lid 5, dan zal zij binnen twee weken na ontvangst van de klacht de klager schriftelijk op de hoogte stellen dat de klacht niet-ontvankelijk is verklaard. Een afschrift van deze mededeling wordt per gelijke post aan de directeur/bestuurder gezonden.
3. Als de klachtencommissie van oordeel is dat in het belang van een spoedige afhandeling afgezien moet worden van behandeling en de klacht rechtstreeks aan de werkorganisatie door moet worden gegeven, dan zal zij binnen drie weken na ontvangst van de klacht de klager hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. Een afschrift van deze mededeling wordt per gelijke post aan de directeur/bestuurder gezonden. Klager wordt in de gelegenheid

gesteld binnen een termijn van twee weken na ontvangst van de mededeling bezwaar te maken bij de klachtencommissie tegen deze wijze van afhandeling.

4. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht kan de klachtencommissie de directeur/bestuurder van WoonInvest verzoeken een schriftelijk verweer tegen de klacht in te dienen. Dit verweer moet uiterlijk één week voor de zitting in het bezit zijn van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie kan bij de zitting personen uitnodiging van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De klachtencommissie deelt klager mee welke andere personen zij voor de zitting heeft uitgenodigd.
6. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten tijdens de zitting van de klachtencommissie. Hiervoor ontvangt hij binnen drie weken na ontvangst van de klacht een uitnodiging. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen. De zitting vindt plaats binnen vijf weken na ontvangst van de klacht. De klager kan zich laten bijstaan door personen die op grond van hun betrokkenheid bij de klacht of deskundigheid over de klacht, voor een verheldering van de opvatting of positie van de klager kunnen zorgen. De klager moet ten minste 24 uur voor aanvang van de zitting schriftelijk aan de commissie melden dat hij zich laat bijstaan.
7. De directeur/bestuurder van WoonInvest wordt in de gelegenheid gesteld zijn visie te geven op het gebeurde. Hiertoe ontvangt hij binnen drie weken na ontvangst van de klacht een uitnodiging. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen. Hij kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door personen die, op grond van hun betrokkenheid bij de klacht of op grond van hun deskundigheid over de klacht, voor verheldering van de opvatting of positie van WoonInvest kunnen zorgen. De directeur/bestuurder van WoonInvest moet ten minste 24 uur voor aanvang van de zitting schriftelijk aan de commissie melden dat hij zich laat bijstaan of vertegenwoordigen.

## **Artikel 12**

### **Over de zitting van de klachtencommissie**

1. De zitting is niet openbaar.
2. De klachtencommissie past het beginsel van hoor en wederhoor toe. Dat betekent dat op de zitting zowel klager als de directeur/bestuurder van WoonInvest in de gelegenheid worden gesteld om in elkaars aanwezigheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Wanneer de klachtencommissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

### **Artikel 13**

#### **Over het stemmen door de leden van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen.
2. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
3. Besluiten kunnen slechts worden genomen als 60% van de leden aanwezig zijn.

### **Artikel 14**

#### **Over het advies dat uitgebracht wordt aan de directeur/bestuurder van WoonInvest**

1. De klachtencommissie brengt binnen één week nadat het besluit is genomen schriftelijk haar advies uit aan de directeur/bestuurder van WoonInvest.
2. Klager en directeur/bestuurder van WoonInvest ontvangen per gelijke post een afschrift van dit advies.
3. Klager, directeur/bestuurder van WoonInvest en klachtencommissie ontvangen binnen zes weken nadat het advies aan de directeur/bestuurder is uitgebracht, de gemotiveerde schriftelijke beslissing van de directeur/bestuurder.

### **Artikel 15**

#### **Waarborgen privacy van klager en derden**

1. Klager en verhuurder hebben geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten, tenzij voor het verstrekken van deze gegevens schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend. Klager en verhuurder worden door of namens de commissie schriftelijk op de hoogte gesteld of inzage in de stukken kan worden verleend dan wel kopieën kunnen worden verstrekt. Indien de 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. De commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens, welke in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op personen, vertrouwelijk worden behandeld. In verband hiermee hebben alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

**Artikel 16**

**Over de wijziging en vaststelling van het reglement klachtencommissie**

1. Over wijziging van het reglement klachtencommissie vindt overleg plaats met de huurders of de namens hen optredende huurdersorganisatie.
2. Wijzigingen in het reglement klachtencommissie worden na instemming van de huurdersvereniging Respectus vastgesteld door de directeur/ bestuurder van WoonInvest.
3. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.

Vastgesteld op:

1 juli 2010 te Leidschendam-Voorburg

**WoonInvest:**

A handwritten signature in black ink, appearing to be "M. de Jong".

.....  
de heer M. de Jong  
*directeur/bestuurder*

**Bijlage 1**

**Rooster van aftreden.**

De heer A.B. Baumgarten 1-7-2009 tot 30-6-2012  
Kandidaat op voordracht van huurdersvereniging Respectus

De heer C. de Mos 1-7-2011 tot 30-6-2014  
Kandidaat op voordracht van WoonInvest

De heer A. Dupuis 1-7-2011 tot 30-6-2014  
Kandidaat op voordracht van huurdersvereniging Respectus

Mevrouw J. Dorival 1-7-2010 tot 30-6-2013  
Kandidaat op voordracht van WoonInvest

Mevrouw M. Spek 1-1-2010 tot 31-12-2013  
Onafhankelijke kandidaat

De herbenoeming geldt voor een periode van drie jaar.

**Bijlage II**  
**Begripsomschrijving / verklaring van afkortingen.**

**WoonInvest**

Woningstichting WoonInvest statutair gevestigd te Leidschendam – Voorburg vertegenwoordigt door haar directeur/bestuurder.

**Directeur/bestuurder**  
**Huurders**

De directeur/bestuurder van WoonInvest. De huurder of medehuurder in de zin van artikel 7:266 van het Burgerlijk Wetboek, ex-huurder of ex-medehuurder van woonruimte of bedrijfsruimte van of in beheer bij WoonInvest, tot maximaal één jaar na beëindiging van de huurovereenkomst.

**Klachtencommissie**

Een onafhankelijke commissie als bedoeld in artikel 16 B.B.S.H. als zijnde de klachtencommissie waar huurders, in de gelegenheid gesteld worden klachten in te dienen over zaken waarbij zij een belang hebben.

**Huurdersvereniging**

De Huurdersvereniging erkent door WoonInvest in het kader van het B.B.S.H.

**Bewonerscommissie**

Een vertegenwoordiging van belangenbehartigers van huurders in wijk of complex behorende tot het bezit van WoonInvest en erkent door WoonInvest.

**B.B.S.H.**

Besluit Beheer Sociale Huursector.

**Klager**

De huurder of medehuurder in de zin van artikel 7:266 van het Burgerlijk Wetboek, ex-huurder of ex-medehuurder van woonruimte of bedrijfsruimte van of in beheer bij WoonInvest, tot maximaal één jaar na beëindiging van de huurovereenkomst.

**Klacht**

Een van klager afkomstig schrijven gericht aan de commissie, 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, waardoor huurder rechtstreeks in zijn/haar belangen kan worden getroffen.