

Regels van de Klachtencommissie Woningcorporaties Stedendriehoek

Voor Woonbedrijf Ieder1 (Deventer en Zutphen), Rentree (Deventer), IJsseldal Wonen (Twello), Veluwonen (Eerbeek), Ons Huis (Apeldoorn), de Woonmensen (Apeldoorn), De Goede Woning (Apeldoorn) en De Marken (Schalkhaar)

Hieronder leest u de belangrijkste regels van de klachtencommissie. Wilt u alle regels weten, vraag dan het volledige, officiële document op bij uw verhuurder.

Wie kan een klacht indienen? (Artikel 1)

Een klager kan zijn:

1. Een huurder van de verhuurder.
2. Iemand die medehuurder is volgens de wet.
3. Iemand die een woning van de verhuurder heeft gekocht en een klacht heeft over hoe de verkoop is gegaan.
4. Iemand die huurder of medehuurder is geweest of de koper van een huurwoning is geweest en een klacht heeft die niet ouder is dan een jaar.
5. Een huurdersorganisatie of bewonerscommissie.
6. De koper van een koopgarantwoning met een klacht over hoe de verkoop is gegaan, als de verhuurder heeft aangegeven dat deze klacht door de klachtencommissie kan worden behandeld.
7. Een woningzoekende die heeft aangegeven interesse te hebben in een woning van een van de verhuurders.

Wat doet de klachtencommissie? (Artikel 2)

1. De klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten en geeft hier advies over aan de verhuurder.
2. De klachtencommissie kan ook een advies geven over het beleid van de verhuurder.
3. In alle gevallen waaraan in deze regels niet is gedacht, beslist de klachtencommissie.

Wie zitten er in de klachtencommissie? (Artikel 3)

1. De klachtencommissie bestaat uit vijf leden, waarvan twee plaatsvervangende leden.
2. De leden zijn onafhankelijk en zitten op persoonlijke titel in de commissie.
3. De leden zijn het eens met de Aedes Governancecode.
4. De leden worden benoemd door de verhuurders (*zie bijlage 1: benoeming*).
5. De verhuurders zorgen voor een secretaris. De secretaris ondersteunt de commissie, maar is geen lid en heeft geen stemrecht.
6. De verhuurders zorgen ook voor hulpmiddelen die de klachtencommissie nodig heeft om haar taken te kunnen doen.

Hoe kunt u een klacht indienen? (Artikel 4)

1. Een klager kan via e-mail of post gratis een klacht indienen.
2. Een klager kan de klacht op ieder moment weer intrekken.
3. Een klager kan iemand namens de klager laten spreken of zich laten helpen door iemand anders.
4. In de klacht moet duidelijk staan waar de klacht over gaat.
5. Een klager kan de klacht uitleggen met documenten en/of beelden.
6. De klachtencommissie neemt niet alle klachten in behandeling (*zie bijlage 2: klachten die niet in behandeling worden genomen*). Als dit het geval is, laat de commissie de klager dit zo snel mogelijk schriftelijk weten en vertelt de commissie waarom de klacht niet wordt behandeld.

Wat gebeurt er na het indienen van een klacht? (Artikel 5)

1. Een klager krijgt binnen veertien dagen bericht dat de klacht is ontvangen (een ontvangstbevestiging) en een melding of de klacht in behandeling wordt genomen. In deze ontvangstbevestiging staat ook waar de klager de regels van de klachtencommissie kan vinden (op de website van de betrokken verhuurder).
2. De klachtencommissie kan de klager vragen om extra informatie op te sturen.
3. De klachtencommissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers samen te voegen en deze op hetzelfde moment te behandelen.
4. De klachtencommissie stuurt een kopie van de klacht naar de verhuurder.
5. De klachtencommissie geeft de verhuurder de mogelijkheid om haar kant van het verhaal te vertellen.
6. De klachtencommissie vraagt de verhuurder om alle belangrijke documenten binnen een afgesproken periode toe te sturen.

Hoe wordt de behandeling van een klacht (een hoorzitting) voorbereid? (Artikel 6)

1. Als de klachtencommissie alle informatie heeft ontvangen, krijgen alle partijen binnen drie weken bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Hierbij zit ook alle informatie over de klacht. Tussen de uitnodiging en de hoorzitting zitten minimaal vijf werkdagen.
2. De klachtencommissie kan in de uitnodiging voor de hoorzitting de klager en de verhuurder vragen om tijdens de hoorzitting meer informatie te geven over de klacht.
3. De klachtencommissie kan zich door een specialist laten adviseren.
4. De klachtencommissie kan, voordat er een hoorzitting is, bij u thuis een onderzoek doen. Een lid van de commissie kan dit doen. Zowel de klager als de verhuurder kunnen vooraf worden uitgenodigd om erbij te zijn.
5. Informatie die de klachtencommissie ontvangt, wordt steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij. Zo hebben de klachtencommissie, de klager en de verhuurder allemaal dezelfde informatie.

Hoe verloopt de behandeling van een klacht (een hoorzitting)? (Artikel 7)

1. Tijdens de hoorzitting kunnen de klager en de verhuurder hun mening geven.
2. De klachtencommissie vergadert met drie leden, waaronder de voorzitter. Per vergadering is ten minste één lid aanwezig dat is benoemd namens een huurdersorganisatie.
3. Voordat de klacht behandeld wordt, kunnen zowel de klager als de verhuurder op de hoorzitting laten weten dat zij niet willen dat een of meer van de aanwezige leden van de commissie de klacht behandelt/-en. Dit kan alleen als de klager duidelijk kan maken dat het lid volgens de klager van tevoren al geen eerlijke mening heeft. Een lid van de commissie kan ook met reden aangeven de klacht liever door een ander lid van de commissie te willen laten behandelen. De commissie beslist zo snel mogelijk of het lid waarover het gaat niet deelneemt aan de hoorzitting door te stemmen. Bij een gelijk aantal stemmen voor en tegen doet het lid niet mee aan de hoorzitting. Het lid waarover het gaat stemt niet mee.
4. Als de klachtencommissie op de hoorzitting niet compleet is, komt er een nieuwe hoorzittingsdatum. Tenzij de klager en de verhuurder geen bezwaar hebben tegen een behandeling door een niet-complete klachtencommissie. Dan gaat de hoorzitting door en volgt een inhoudelijke beoordeling met advies.
5. Hoorzittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar. De klachtencommissie kan bij de hoorzitting wel personen uitnodigen. Dit zijn personen die een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De klachtencommissie geeft dan bij de uitnodiging voor de hoorzitting aan welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
6. Tijdens de hoorzitting kan de klager de klacht toelichten. Iemand anders mag de klager of de verhuurder vervangen of helpen. Een vervanger moet schriftelijk toestemming hebben gekregen van de klager, als de klager niet aanwezig is.
7. Medewerkers van de verhuurder die onderdeel zijn van de klacht kunnen hun persoonlijke mening geven.

Hoe komt een advies tot stand? (Artikel 8)

1. De besprekingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
2. De klachtencommissie geeft haar advies op basis van de ingeleverde documenten en op basis van de hoorzitting.
3. De klachtencommissie beslist bij de meeste stemmen.
4. Ieder lid stemt volgens eigen mening en zonder overleg.
5. De klachtencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting schriftelijk advies uit aan de verhuurder tegen wie de klacht gericht is en aan de klager.
6. Het advies van de klachtencommissie is niet dwingend. Maar de verhuurder tegen wie de klacht gericht is kan alleen schriftelijk en met reden van het advies afwijken.
7. De verhuurder waarover geklaagd wordt laat binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk weten aan de klager en aan de klachtencommissie.
8. Bij het bekend maken van de beslissing door de verhuurder zit het advies van de klachtencommissie er altijd bij.

Wat gebeurt er bij een dringende klacht? (Artikel 9)

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan op verzoek van de klager de commissie snel samen roepen om een dringende klacht te behandelen. In dat geval kan de voorzitter beslissen dat de regels over de behandelingsperiode worden aangepast.
2. De voorzitter beslist of een klacht dringend is en sneller moet worden behandeld. Hij kijkt hiervoor naar de soort klacht en wat het beste is voor de klager.
3. Vindt de voorzitter de klacht niet dringend, dan laat hij dit schriftelijk aan de klager en de verhuurder weten.
4. Nadat de commissie een advies aan de verhuurder heeft gegeven, neemt de verhuurder bij een dringende klacht binnen één week een beslissing.

Hoe worden persoonsgegevens beschermd? (Artikel 10)

1. De klachtencommissie is verplicht om alle informatie rondom de klacht geheim te houden.
2. De klachtencommissie zorgt dat alle informatie rondom betrokken personen geheim blijft. Dit alles volgens de Wet bescherming persoonsgegevens.
3. De klager heeft geen recht op kopieën of het bekijken van informatie als hier persoonsgegevens van andere personen in staan. Tenzij deze personen hier toestemming voor hebben gegeven. De klachtencommissie laat de klager dit weten. Bij toestemming is de klager nog wel verplicht tot het geheim houden van die gegevens. Ook dit vertelt de klachtencommissie aan de klager.
4. Het advies van de klachtencommissie aan de verhuurder is alleen zonder namen openbaar. Dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemers of andere personen.
5. De secretaris van de klachtencommissie bewaart een exemplaar van alle verslagen en informatie nog tot vijf jaren na een beslissing.

Bijlage 1: benoeming

1. De leden (en de plaatsvervangende leden) van de klachtencommissie worden aangenomen en ontslagen door de verhuurders. De verhuurders stellen ook vergoedingen vast voor de leden.
2. De verhuurders nemen de leden als volgt aan:
 - één lid - ook voorzitter - namens een werkgroep. Deze werkgroep bestaat uit twee personen namens de verhuurder(s) en twee personen namens de huurdersorganisatie(s).
 - de helft van de overige leden namens (één van) de huurdersorganisatie(s).
 - de andere helft van de overige leden namens de verhuurders.
 - de plaatsvervangende leden kunnen op vraag van de voorzitter ieder lid bij afwezigheid vervangen. Er moet echter altijd één lid aanwezig zijn die is benoemd door de huurdersorganisaties.
3. De verhuurders stellen een beschrijving op waaraan een lid moet voldoen. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende voorwaarden:
 - de leden kunnen zelf zonder hulp en invloed van anderen een eigen mening bepalen.
 - de leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk geïnteresseerd.
 - de leden hebben interesse in de volkshuisvesting.
 - de voorzitter kent de regels van de wet en heeft hiervoor een opleiding gevolgd.
4. Een lid van de commissie moet zonder invloed van de verhuurder een eigen mening kunnen hebben. Niet iedereen kan daarom lid worden van de klachtencommissie. Dit betekent dat het lid vijf jaar van tevoren aan de benoeming:
 - geen lid was van de interne toezichthouder van de verhuurder.
 - geen lid van de directie of het bestuur van de verhuurder.
 - geen werknemer van de verhuurder was.
 - geen bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van één van de verhuurders was.
 - geen overheidstoezicht op de verhuurder heeft bepaald of uitgevoerd.
 - geen aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de verhuurder was.
 - geen lid was van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van een verhuurder, als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet.
 - geen persoonlijke financiële vergoeding van de verhuurder, huurdersorganisaties of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de klachtencommissie.

Alle punten gelden niet alleen voor het lid zelf, maar ook voor zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere partner, pleegkind of familielid tot in de tweede graad.
5. De leden worden voor een periode van vier jaar aangenomen. Daarna kan een lid opnieuw voor vier jaar worden aangenomen. Iedereen kan maximaal drie perioden van vier jaar lid zijn van de klachtencommissie.
6. De leden stoppen volgens een rooster. De klachtencommissie stelt dit rooster zelf vast. Dit gebeurt zo dat ervoor gezorgd wordt dat de kennis en ervaring binnen de commissie verzekerd blijft. Het rooster wordt op de website van de verhuurders gezet.
7. Het lid en het plaatsvervangend lid namens de huurdersorganisatie(s) en namens de verhuurders nemen om en om deel aan een hoorzitting of aan meerdere hoorzittingen die achter elkaar op dezelfde dag worden gehouden. Dit om ervoor te zorgen dat de (plaatsvervangende) leden weten wat de commissie doet en de leden voldoende ervaring hebben met de klachten.
8. Het lidmaatschap van de klachtencommissie stopt:
 - als de periode is afgelopen.
 - als het lidmaatschap schriftelijk wordt opgezegd.
 - bij overlijden van het lid.
 - als de verhuurders kunnen verklaren dat het lid zijn functie niet meer onafhankelijk of niet goed kan vervullen.

9. De klachtencommissie laat de verhuurders en de huurdersorganisaties zes maanden van tevoren weten dat het lidmaatschap van een lid stopt.
Als het gaat om de functie van voorzitter zorgen de verhuurders binnen een maand dat er een werkgroep komt. De verhuurders vragen de werkgroep om binnen twee maanden de naam van een nieuw lid door te geven.
Als een lid dat namens de huurdersorganisaties is aangenomen stopt, vragen de verhuurders de huurdersorganisaties om binnen twee maanden de naam van een nieuw lid door te geven.
10. Als de verhuurders vinden dat de voorgestelde persoon niet voldoet aan de gevraagde beschrijving voor een lid (*zie lid 3 van dit artikel*) of de voorwaarden (*zie lid 4 van dit artikel*), dan laten de verhuurders dat schriftelijk weten. Ze geven hierbij ook de reden. De verhuurders vragen om binnen een maand een nieuwe naam door te geven.
11. De verhuurders kunnen een tijdelijk lid aannemen om te voorkomen dat de klachtencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.

Bijlage 2: klachten die niet in behandeling worden genomen

De volgende klachten neemt de klachtencommissie niet in behandeling:

- een klacht die later dan een jaar na het afkeuren van het handelen of het niet-handelen van een verhuurder is ingeleverd.
- een klacht waarvan de naam van de klager onbekend is.
- een klacht die discriminerend is.
- een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk handelen of niet-handelen van de verhuurder precies wordt afgekeurd.
- een klacht over een onderwerp waarvan in de wet is geregeld dat deze bij de rechter of de Huurcommissie hoort. Bijvoorbeeld klachten over af- en toewijzing van woningen, huurprijsverhogingen, afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering.
- als een betrokken verhuurder onvoldoende de mogelijkheid heeft gehad om de klacht op te lossen. In dat geval stuurt de klachtencommissie de klacht door aan de verhuurder en wordt dit aan de klager doorgegeven.
- een klacht waarbij de klager geen voordeel heeft.
- een klacht over een bestuursbesluit die voor iedereen geldt.
- als de klacht alleen gaat over het geven van vergunningen volgens de Huisvestingswet.
- als de klager of de verhuurder de kwestie al heeft ingeleverd bij een rechter, Huurcommissie, speciale rechter (arbiter), onderhandelaar (mediator) of een andere onafhankelijke organisatie. Of als een van deze organisaties al een besluit over de zaak heeft genomen.
- als de klachtencommissie de klacht al heeft behandeld, daarover advies heeft gegeven en de verhuurder het advies niet heeft uitgevoerd en heeft verteld waarom het advies niet is uitgevoerd.
- een klacht die te maken heeft met schulden, het opzeggen van de huur of het afsluiten van gas, water of licht.
- een klacht die te maken heeft met schadevergoeding, waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij.
- een klacht waarvoor een andere klachtenregeling is, zoals de geschillenregeling taxaties in de koopgarantvoorwaarden.