

Klachtenreglement Woonforte 1 april 2018

1. Begrippen

Bestuur

Statutair bestuur (“directeur-bestuurder”) van de Stichting Woonforte, te Alphen aan den Rijn.

Hoorzitting

Een hoorzitting is een zitting van de Klachtencommissie, waarbij betrokken partijen hun mening c.q. een (mondelinge) toelichting op de klacht kunnen geven.

Huurcommissie

Huurcommissie is de naam voor het zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) Huurcommissie en de Dienst van de Huurcommissie samen. Het is een onpartijdige organisatie voor het voorkomen, helpen oplossen en formeel beslechten van geschillen tussen huurders en verhuurders, met betrekking tot huurprijzen (al dan niet in relatie met onderhoud), servicekosten of kosten voor nutsvoorzieningen.

Huurdersorganisatie(s)

Huurdersorganisatie(-s) zoals bedoeld in de Woningwet. Op dit moment is één organisatie actief bij Woonforte: Vereniging Huurdersraad Albaniana.

Klacht

Onder klacht wordt verstaan een van een klager afkomstig schriftelijk stuk gericht aan Woonforte, (brief, email of melding Huurdersportaal) waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling door Woonforte of door Woonforte ingeschakelde derden.

Klachtencommissie

Commissie die het bestuur van de stichting Woonforte adviseert over de afhandeling van klachten over Woonforte. De Klachtencommissie wordt door Woonforte ondersteund om onafhankelijk te adviseren. De Klachtencommissie bestaat uit vier leden en een voorzitter. Twee leden worden voorgedragen door de huurdersorganisatie(s), de andere twee leden door de bestuurder van Woonforte. De vier leden gezamenlijk adviseren de bestuurder over de benoeming van een onafhankelijke en deskundige voorzitter. De leden en de voorzitter van de Klachtencommissie worden benoemd door de bestuurder.

Klachtencommissie Woningnet Holland Rijnland

De gemeente Alphen aan den Rijn maakt deel uit van de regio Holland Rijnland. In de regio Holland Rijnland worden (sociale huur-) woningen op basis van landelijke wet- en regelgeving en regionaal overeengekomen (gemeentelijke) spelregels verdeeld via een aanbodsysteem: “Woningnet Holland Rijnland”. Voor klachten daarover is er de regionale Klachtencommissie Woningnet Holland Rijnland.

Klager

Huurder of actief woningzoekende (potentieel huurder) die een klacht heeft ingediend, zoals beschreven onder “klacht”.

Raad van Commissarissen

Naam voor de Raad van Toezicht zoals bedoeld in de woningwet (2015, artikel 30) en de statuten van Woonforte. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het bestuur van en de gang van zaken bij Woonforte en heeft daarnaast de taak te fungeren als klankbord voor het bestuur en werkgever van het bestuur.

Teammanager

Woonforte heeft de verhuur en het beheer van woningen ondergebracht in (gebiedsgerichte) teams, met een teammanager als leidinggevende. De betreffende teammanager(s) is (zijn) verantwoordelijk voor de behandeling c.q. beantwoording van klachten. Daarbij worden zij ondersteund door een intern klachtenteam, gericht op het voorkomen, behandelen, afhandelen en/of leren van klachten.

Woonforte

Stichting Woonforte, woningcorporatie te Alphen aan den Rijn.

2. Behandeling klacht door Woonforte

- 2.1 Woonforte zendt binnen drie werkdagen na binnenkomst van een klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager.
- 2.2 De verantwoordelijke teammanager stuurt waar mogelijk binnen twee weken doch uiterlijk binnen drie weken na binnenkomst van de klacht een schriftelijk antwoord naar de klager. Kan een schriftelijk antwoord door bijzondere omstandigheden (zoals een noodzakelijk deskundigenonderzoek) niet binnen drie weken worden gegeven, dan ontvangt de klager schriftelijk bericht over de reden hiervan. In dit bericht staat wanneer de klager het schriftelijk antwoord ontvangt.
- 2.3 Wanneer de klager zich met de reactie van de teammanager niet kan verenigen, kan hij/zij zich met de klacht wenden tot de Klachtencommissie.

3. Taken van de Klachtencommissie

- 3.1 De Klachtencommissie heeft als taak het bestuur met redenen omkleed te adviseren met betrekking tot de afhandeling van aan de Klachtencommissie voorgelegde klachten als bedoeld in artikel 2.3.
- 3.2 De Klachtencommissie treedt in voorkomende gevallen tevens op als geschillencommissie sociaal plan bij sloop. De werkwijze die de klachtencommissie dan hanteert is vastgesteld in het Sociaal Plan Sloopcomplexen.
- 3.3 Indien het bestuur -en de Raad van Commissarissen als het de voorzitter betreft- gegronde bezwaren heeft tegen een voordracht, kan het de partij(-en) die de voordracht heeft gedaan schriftelijk en beargumenteerd verzoeken een nieuwe voordracht te doen.
- 3.4 De leden van de Klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd. Herbenoeming is eenmaal mogelijk. De leden treden af volgens een door de Klachtencommissie vastgesteld rooster. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit en ervaring binnen de Klachtencommissie gewaarborgd is.
- 3.5 Over het functioneren van de Klachtencommissie en de voorzitter wordt jaarlijks door de Klachtencommissie aan het bestuur en door het bestuur aan de Raad van Commissarissen gerapporteerd.

- 3.6 Het bestuur kan leden ontslaan op grond van disfunctioneren, gehoord hebbende de voorzitter en overige leden van de Klachtencommissie. Ingeval het een lid betreft dat op voordracht van de huurdersorganisatie(s) is benoemd, is daarbij vooraf schriftelijke instemming van die huurdersorganisatie(s) nodig. De Raad van Commissarissen kan de voorzitter ontslaan, gehoord hebbende het bestuur. Ontslag wordt schriftelijk gemotiveerd en verantwoord in het jaarverslag.
- 3.7 Samenstelling, rooster van aftreden en reglement van de Klachtencommissie zijn te vinden op de website van Woonforte.

4. Beoordeling ontvankelijkheid klacht door Klachtencommissie

- 4.1 Klachten rechtstreeks gericht aan de Klachtencommissie worden, ongeacht het stadium van behandeling, doorgezonden aan de voorzitter. Na kennisname van de klacht stelt de voorzitter aan de hand van het reglement vast of de klacht in behandeling kan worden genomen of dat deze eerst nog dient te worden behandeld door Woonforte als bedoeld in artikel 2. Over de uitkomst daarvan licht de Klachtencommissie zowel de klager als Woonforte in.
- 4.2 De klacht wordt niet door de Klachtencommissie in behandeling genomen als, naar het oordeel van de voorzitter:
- a. de klager niet rechtstreeks in zijn belang wordt getroffen;
 - b. de klacht betrekking heeft op zaken waarin het betreffende optreden van Woonforte rechtstreeks en onvermijdelijk voortvloeit uit wettelijke voorschriften;
 - c. de klacht betrekking heeft op (een voorstel tot verhoging van) de huurprijs als bedoeld in de Wet Huurprijzen Woonruimte en/of waarvoor de huurcommissie bevoegd is uitspraken te doen conform de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte;
 - d. de klacht door hetzij de corporatie, hetzij de huurder aanhangig is gemaakt bij een extern geschillen beslechtend orgaan. Een eventuele behandeling van de Klachtencommissie wordt gestaakt als gedurende de procedure de klacht door één der partijen bij een extern geschillen beslechtend orgaan aanhangig wordt gemaakt;
 - e. een rechter danwel een extern geschillen beslechtend orgaan reeds een uitspraak over de betreffende klacht heeft gedaan;
 - f. de klacht behoort tot de competentie van de Klachtencommissie Woningnet Holland Rijnland;
 - g. er andere gegronde redenen zijn om de klacht niet in behandeling te nemen.
- 4.3 De voorzitter deelt een besluit als bedoeld in artikel 4.2 binnen twee weken schriftelijk en beargumenteerd mee aan de klager.

5. Bevoegdheid en behandeling van de klacht door Klachtencommissie

- 5.1 Indien het aantal leden van de Klachtencommissie beneden de vier daalt, blijft de Klachtencommissie bevoegd, zolang er ten minste één lid is dat is voorgedragen door de Huurdersorganisatie(s) en één lid, dat is voorgedragen door het bestuur. De Klachtencommissie is echter niet langer bevoegd bij het ontbreken van de voorzitter.

- 5.2 De Klachtencommissie is bevoegd te vergaderen indien ten minste twee leden van de Klachtencommissie zoals bedoeld in 5.1 plus de voorzitter aanwezig zijn. Is de voorzitter afwezig, dan dienen ten minste drie leden van de Klachtencommissie aanwezig te zijn. Zij wijzen voor die betreffende vergadering zelf een voorzitter voor de betreffende vergadering aan.
- 5.3 Klachten worden in beginsel behandeld door de voltallige Klachtencommissie met de voorzitter. Behandeling dient te geschieden door ten minste drie personen, waaronder de voorzitter of een vergadervoorzitter zoals bedoeld in 5.2.
- 5.4 De Klachtencommissie belegt een hoorzitting indien zij of een van de partijen dit wenst. De Klachtencommissie vraagt dit aan beide partijen. Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure laten bijstaan door derden, waarbij elke partij eventueel gemaakte kosten zelf zal dragen. Indien een hoorzitting plaatsvindt worden alle partijen daarvoor uitgenodigd.
- 5.5 De Klachtencommissie kan nader onderzoek instellen of nader advies inwinnen. Indien hier kosten aan verbonden zijn, is toestemming van het bestuur nodig. Het bestuur kan toestemming alleen beargumenteerd weigeren.
- 5.6 De voorzitter schrijft het (concept-) advies van de Klachtencommissie. Besluitvorming over het (definitieve) advies vindt plaats door de volledige Klachtencommissie, met inachtneming van het gestelde in 5.1.
- 5.7. De Klachtencommissie brengt het advies uit aan het bestuur binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Indien deze termijn wordt overschreden, maakt de Klachtencommissie hiervan beargumenteerd melding aan de klager en het bestuur. De klager ontvangt een kopie van het advies van de Klachtencommissie.

6. Overige bepalingen de Klachtencommissie aangaande

- 6.1 De Klachtencommissie heeft de beschikking over noodzakelijke facilitaire en administratieve ondersteuning van Woonforte.
- 6.2 Het bestuur stelt de vergoeding vast voor de leden van de Klachtencommissie. Dit is in een apart document uitgewerkt (zie bijlage 1)
- 6.3 De leden van de Klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van een klacht kennis hebben genomen.
- 6.4 De Klachtencommissie regelt verder haar eigen werkwijze. Indien de Klachtencommissie haar werkwijze schriftelijk uitwerkt, ontvangen het bestuur en de Huurdersorganisatie(s) daarvan een afschrift.

7. Beslissing bestuur naar aanleiding van het advies van de Klachtencommissie

- 7.1 Het bestuur neemt in beginsel het advies van de Klachtencommissie over. Het bestuur kan slechts wegens zwaarwegende redenen beargumenteerd afwijken van het advies. Indien het bestuur geheel of gedeeltelijk afwijkt van het advies worden de klager, de Klachtencommissie, de Raad van Commissarissen en de Huurdersorganisatie(s) daarover schriftelijk gemotiveerd geïnformeerd.
- 7.2 De schriftelijke uitspraak van het bestuur aan de klager volgt binnen drie weken na ontvangst van het advies van de Klachtencommissie. Leden van de Klachtencommissie en de desbetreffende medewerkers van Woonforte ontvangen een afschrift hiervan.

8. Rapportages en evaluatie

- 8.1 Woonforte verstrekt jaarlijks een rapportage aan de Klachtencommissie en de Huurdersorganisatie(s) van het aantal klachten dat in het betreffende jaar is ingediend, met inzicht in de betreffende onderwerpen en de stand van zaken, zoals de gemiddelde beantwoordingstermijn en het aantal afgehandelde klachten.
- 8.2 De Klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 februari een jaarverslag uit aan het bestuur over het daaraan voorafgaande kalenderjaar. De voorzitter schrijft het concept jaarverslag dat door de voltallige Klachtencommissie wordt vastgesteld. In het jaarverslag kan de Klachtencommissie aanbevelingen doen die op haar terrein liggen.
- 8.3 Na het uitbrengen van het jaarverslag als bedoeld in artikel 8.2 vindt een overleg plaats tussen het bestuur en Klachtencommissie, waarin het afgelopen jaar wordt geëvalueerd en eventuele aanbevelingen van de Klachtencommissie worden besproken en/of afspraken tot verbetering van procedures en dergelijke kunnen worden gemaakt.
- 8.4 Het bestuur rapporteert jaarlijks aan de Raad van Commissarissen over ingediende en afgehandelde klachten, inclusief het integrale jaarverslag van de Klachtencommissie en neemt een samenvatting daarvan op in het Jaarverslag van Woonforte.

Alphen aan den Rijn, 1 april 2018