



# Reglement Klachten Advies Commissie

Hoeksche Waard- art 109 BTIV

## Artikel 1: Begrippen

### Klachten Advies Commissie

De commissie, ingesteld door HW Wonen, om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van de corporatie aan de corporatie uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van de corporatie.

### Corporatie

Toegelaten instelling in de zin van artikel 19 Woningwet, die de Klachten Advies Commissie (mede) heeft ingesteld.

### Bestuur

Het bestuur van HW Wonen.

### Huurdersorganisatie

De organisatie als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.

### Bewonerscommissie

De organisatie als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub g van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.

### Klager

Klager kan zijn:

- Een huurder van woon- of bedrijfsruimte van de corporatie.

- Een medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 BW en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW.
- De consument koper van een door de corporatie verkochte woning kan een klacht indienen over handelen en nalaten van een corporatie tijdens de aankoop- en/of de terugkoopprocedure, onverminderd het bepaalde in artikel 5 lid 1 onder m.
- Iemand die huurder, medehuurder of consument koper was ten tijde van de gedraging van de corporatie, niet langer dan een jaar geleden, maar dat nu niet meer is.
- Een huurdersorganisatie of bewonerscommissie.

### Klacht

Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de Klachten Advies Commissie, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.

### Advies

Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de Klachten Advies Commissie uitbrengt aan het bestuur van de corporatie.

## **Artikel 2: Doel en taak van de Klachten Advies Commissie**

1. Het doel van de Klachten Advies Commissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de corporatie.
2. De Klachten Advies Commissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur met betrekking tot de behandeling van klachten.
3. De Klachten Advies Commissie kan het bestuur naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
4. De Klachten Advies Commissie is onafhankelijk.
5. De leden van de Klachten Advies Commissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes Governancecode.

## **Artikel 3: Samenstelling klachten commissie, profiel en benoeming van leden**

1. De Klachten Advies Commissie bestaat uit tenminste vier leden.

De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.

2. De leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Het bestuur benoemt als volgt:
  - a. één lid -tevens voorzitter- op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit twee vertegenwoordigers van verhuurder en twee vertegenwoordigers van de huurdersorganisatie(s);
  - b. de helft van de overige leden op voordracht van (een van) de huurdersorganisatie(s);
  - c. de andere helft van de overige leden op voordracht van het bestuur.
4. Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
  - a. leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
  - b. leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.
5. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden

onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan

de benoeming niet is geweest:

- lid van de interne toezichthouder van de corporatie;
- lid van de directie of het bestuur van de corporatie;
- werknemer van de corporatie;
- bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder;
- belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de corporatie;
- aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporatie;
- leden van het College van Burgemeester en Wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van een corporatie als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
- een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de corporatie, huurdersorganisaties of bewonerscommissie ontvangt,

anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de Klachten Advies Commissie.

6. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder kan ten hoogste drie termijnen lid van de Klachten Advies Commissie zijn. De leden treden af volgens een door de Klachten Advies Commissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van de corporatie.
7. Het lidmaatschap van de Klachten Advies Commissie eindigt door:
  - a. Het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 6;
  - b. Het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
  - c. Overlijden van het lid;
  - d. Een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen;

8. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de Klachten Advies Commissie het bestuur en de huurdersorganisatie 6 maanden van te voren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 3 onder a van dit artikel stelt het bestuur, indien het gaat om de functie van voorzitter, binnen een maand na ontvangst van de mededeling van de Klachten Advies Commissie een werkgroep in met het verzoek binnen twee maanden nadat de werkgroep is ingesteld een voordracht te doen. Indien een lid, dat op voordracht van de huurdersorganisatie is benoemd, aftreedt, zal het bestuur de huurdersorganisatie binnen 2 maanden verzoeken een voordracht te doen. Indien het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het 4e lid of aan de criteria van het 5e lid, deelt het bestuur dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de partij die de voordracht deed, met verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.
9. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat

een Klachten Advies Commissie uit minder dan vier leden bestaat.

10. Het bestuur stelt de Klachten Advies Commissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

#### **Artikel 4: Voorleggen klacht aan de Klachten Advies Commissie**

1. Een klager kan langs elektronische weg of per post een klacht indienen bij de Klachten Advies Commissie door schriftelijk in de Nederlandse taal een klacht aan de Klachten Advies Commissie toe te sturen.
2. Uit de klacht moet blijken welke concrete gedragingen aan de corporatie worden verweten.
3. Een klacht kan worden onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal;
4. Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure door een derde laten vertegenwoordigen of laten bijstaan.
5. De Klachten Advies Commissie neemt klachten kosteloos in behandeling. Klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.

## Artikel 5: Klachten die niet in behandeling worden genomen

1. De volgende klachten neemt de Klachten Advies Commissie niet in behandeling:
  - a. Een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van een corporatie is ingediend;
  - b. Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is;
  - c. Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten de corporatie wordt verweten;
  - d. Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch niet uitsluitend klachten over af- en toewijzing van woningen, huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering;
  - e. Indien de corporatie onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval zendt de Klachten Advies Commissie de klacht door aan de corporatie, hetgeen de klager wordt meegedeeld;
  - f. Een klacht waarbij de klager geen belang heeft;
  - g. Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking;
  - h. Indien de klacht louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet betreft;
  - i. Indien klager of de corporatie de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
  - j. Indien de Klachten Advies Commissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
  - k. Een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling, een huur-

- beëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen;
- l. Een klacht met betrekking tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
  - m. Een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals de geschillenregeling taxaties in de koopgarantvoorwaarden.
2. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.
  4. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de Klachten Advies Commissie gepubliceerd op de website van de corporatie.
  5. De Klachten Advies Commissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
  6. De Klachten Advies Commissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar de corporatie. De Klachten Advies Commissie stelt daarbij de corporatie in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de corporatie om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.

## **Artikel 6: Verwerking van klachten**

1. Klager krijgt van of namens Klachten Advies Commissie binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. Daarin meldt de Klachten Advies Commissie of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 5 van dit reglement niet in behandeling wordt genomen.
3. De Klachten Advies Commissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onder-

## **Artikel 7: Voorbereiding van de zitting**

1. Tenzij de klacht op grond van artikel 5 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen stelt de Klachten Advies Commissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten

- in een daarvoor belegde hoorzitting.
2. De Klachten Advies Commissie stuurt binnen 3 weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 6 lid 3 en 6 lid 6 is ontvangen aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.
  3. De Klachten Advies Commissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht. De Klachten Advies Commissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
  4. De Klachten Advies Commissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
  5. De Klachten Advies Commissie kan voorafgaande aan de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als de corporatie kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.
  6. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de Klachten Advies Commissie steeds in kopie

doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel Klachten Advies Commissie, de klager als corporatie tegen wie de klacht is gericht over hetzelfde dossier beschikken.

## **Artikel 8: De zitting**

1. De Klachten Advies Commissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
2. De Klachten Advies Commissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder voorzitter en/of de vicevoorzitter. Per vergadering is ten minste één lid aanwezig dat is benoemd op voordracht van een huurdersorganisatie.
3. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van de corporatie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De commissie beslist zo spoedig mogelijk of de wraking onderscheidenlijk de verschoning wordt toegestaan.



In geval van staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschuiving toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.

4. Zittingen van de Klachten Advies

Commissie zijn niet openbaar.

De Klachten Advies Commissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De Klachten Advies Commissie is gehouden zowel de klager als de corporatie bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.

5. Tijdens de zitting kan klager de klacht toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien klager niet aanwezig is.

6. Medewerkers van de corporatie wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.

2. De Klachten Advies Commissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.

3. De Klachten Advies Commissie beslist bij meerderheid van stemmen.

4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.

5. De Klachten Advies Commissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van de corporatie en aan de klager.

6. Het advies van de Klachten Advies Commissie is niet bindend, maar het bestuur van de corporatie kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.

7. Het bestuur van de corporatie maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan Klachten Advies Commissie. Als het bestuur van de corporatie afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de Klachten Advies Commissie en klager.

8. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van Klachten Advies Commissie altijd toegevoegd.

## Artikel 9: Adviezen

1. De beraadslagingen van de Klachten Advies Commissie zijn niet openbaar.

## Artikel 10: Spoedeisende klachten

1. De voorzitter van de Klachten Advies Commissie kan op verzoek van klager de commissie bijeen roepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de Klachten Advies Commissie afwijkt van de in dit reglement voorziene vormen en termijnen.
2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een onverwijld behandeling en advisering nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
3. Artikel 9 lid 6 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen één week op het advies van de Klachten Advies Commissie beslist.

## Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens

1. Leden van de Klachten Advies Commissie en haar secretariaat zijn verplicht tot

geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.

2. De Klachten Advies Commissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die ten behoeve van behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.
3. De secretaris van de Klachten Advies Commissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak.
4. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. De Klachten Advies Commissie informeert klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn geopenbaard is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens – ook daarover wordt klager geïnformeerd.
5. Het advies van de Klachten Advies Commissie aan het bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar,

dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemers of derden.

## **Artikel 12: Faciliteiten**

1. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de Klachten Advies Commissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het bestuur stelt vergoedingen vast voor de leden van de Klachten Advies Commissie.

## **Artikel 13: Registratie en verslag van werkzaamheden**

1. De Klachten Advies Commissie houdt een register bij van ontvangen klachten. Dit register vermeldt: de ontvangen klachten (nummer, adres en het onderwerp van de klacht), het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding van grondslag, het aantal verwijzingen naar een corporatie, het aantal in behandeling genomen klachten, de behandelingstermijn van de klachten, de uitgebrachte adviezen, de strekking van elk advies.

De Klachten Advies Commissie bespreekt dit register periodiek intern en met het bestuur.

2. De Klachten Advies Commissie brengt jaarlijks aan het bestuur en aan de huurdersorganisatie verslag uit van haar werkzaamheden: een uittreksel van het klachtenregister, het aantal binnengekomen klachten, de aard van de klachten, aanduiding ontvankelijk/niet ontvankelijk en onderscheid gegrond/ongegrond/gedeeltelijk gegrond.
3. De corporatie verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar Jaarverslag. Daarbij vermeldt de corporatie het aantal tegen gedragingen van de corporatie ingediende klachten bij de Klachten Advies Commissie en het percentage van de gevallen waarin het advies van de Klachten Advies Commissie niet is opgevolgd.

## **Artikel 14: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden**

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Klachten Advies Commissie.

**Klachten Advies Commissie**

**Hoeksche Waard**

Postbus 1484

3260 AL Oud-Beijerland

