

KLACHTENREGLEMENT

* WERKINGSSFEER:

Artikel 1

Reglement voor de behandeling van klachten door de Woningstichting Maasvallei Maastricht, zoals bedoeld in het Besluit Beheer Sociale Huurwoningen (BBSH).

* BEGRIPPENOMSCHRIJVING:

Artikel 2

1. **Klacht:**

een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de woningstichting of het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

2. **Klager:**

de huurder die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de hulp- en/of dienstverlening. Mede wordt verstaan:

- a. de echtgenoot-medehuurder; de samenwoner-medehuurder;
- b. de samenwoner-niet medehuurder;
- c. de onderhuurder;
- d. de ex-huurder.

3. **Medewerker:**

degene die onder verantwoordelijkheid van de woningstichting werkzaamheden verricht.

4. **Klachtencommissie:**

een door het bestuur-directie ingestelde commissie die tot taak heeft het bestuur-directie met redenen omkleed over de behandeling van klachten te adviseren.

5. **Dagelijkse leiding:**

de directeur van de woningstichting.

6. **Bestuur:**

het bestuur-directie van de woningstichting.

7. **Raad van Commissarissen:**

het toezichthoudend orgaan van de woningstichting.

8. **Woningstichting:**

de Woningstichting Maasvallei Maastricht, werkzaam als toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de Woningwet.

* TAAK KLACHTENCOMMISSIE:

Artikel 3

De klachtencommissie adviseert het bestuur-directie met betrekking tot de afhandeling van aan haar voorgelegde klachten.

* ALGEMENE BEPALINGEN:

Artikel 4

Geen behandeling of staken van de behandeling van de klacht:

1. Voorzover klachten betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs, deelt de commissie namens het bestuur-directie 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 woningstichting. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De commissie bericht klager in deze gevallen schriftelijk namens het bestuur-directie.
3. Indien de commissie constateert dat een klacht niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 2.1, adviseert zij het bestuur-directie de klacht op deze grond niet in behandeling te nemen en dat aan klager mee te delen.
4. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze discriminerend van aard is op welke grond ook, zoals geslacht, ras, kleur, taal, godsdienst, politieke of andere overtuiging, nationale of maatschappelijke afkomst, het behoren tot een nationale minderheid, vermogen, geboorte of andere status. In dat geval wordt dit aan de klager medegedeeld.
5. Indien de commissie van mening is dat een klacht door de werkorganisatie 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-directie en de klacht rechtstreeks aan de werkorganisatie doorgeven. Klager wordt daarover door de commissie schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 5

Vertegenwoordiging.

Vertegenwoordiging kan alleen door middel van een schriftelijke en ondertekende machtiging van de klager.

Artikel 6

Het verstrekken van inlichtingen.

1. Na ontvangst van de klacht wordt de eventuele betrokken medewerker onverwijld op de hoogte gesteld.
2. Bestuur-directie en medewerkers van de woningstichting verstrekken aan de klachtencommissie inlichtingen voor zover deze de klacht betreffen.

Artikel 7

Geheimhouding.

1. Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
2. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de in lid 1 omschreven plicht mee.

Artikel 8

Het inzien van stukken.

De in de klacht vermelde klager en/of medewerkers wordt/worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien, voor zover de vertrouwelijkheid dit toelaat.

De klachtencommissie bepaalt of en in hoeverre stukken vertrouwelijk zijn.

Artikel 9

Horen van partijen.

Partijen worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun visie op de klacht te geven. Het wordt aan de partijen overgelaten of dit mondeling of schriftelijk geschiedt.

Partijen kunnen zich desgewenst laten vertegenwoordigen en laten bijstaan door een deskundige.

Artikel 10

Bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht.

Partijen betrokken bij het geschil kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht.

Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De commissie beoordeelt het bezwaar.

In de vervanging wordt voorzien conform artikel 15.

Artikel 11

Terugtrekken door een lid van de klachtencommissie.

Een lid van de klachtencommissie kan zich terugtrekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. In de vervanging wordt voorzien conform artikel 15.

Artikel 12

Behandeling altijd door voltallige commissie.

Een klacht wordt altijd behandeld door de voltallige klachtencommissie.

In de vervanging wordt voorzien conform artikel 15.

Artikel 13

Vergoeding van kosten.

De leden van de klachtencommissie ontvangen van de woningstichting een door het bestuur - directie van de woningstichting vastgesteld presentiegeld.

De partij die ter zake van de behandeling van de klacht kosten maakt - waaronder ook begrepen honoraria, reis- en verblijfkosten van adviseurs, deskundigen en getuigen - dient deze voor eigen rekening te nemen.

De klachtencommissie adviseert het bestuur-directie - indien de klacht gegrond blijkt - binnen redelijke grenzen de door een partij gemaakte kosten te laten dragen door de woningstichting. Het bestuur-directie neemt ter zake de beslissing.

Artikel 14

Registratie.

De klachtencommissie brengt elk advies binnen zes weken na ontvangst van de klacht door middel van een hiervoor bestemd formulier uit aan het bestuur-directie van de woningstichting.

Hierin staan de aard van de klacht en het advies van de klachtencommissie en motivering daarvan.

* INSTELLEN VAN EEN KLACHTENCOMMISSIE:

Artikel 15

De Klachtencommissie:

1. Het bestuur-directie van de woningstichting draagt zorg voor het bestaan van een, onafhankelijk van het bestuur-directie werkzame, klachtencommissie.
2. De commissie bestaat uit drie leden, zijnde:
 - a. een lid op voordracht van de raad van commissarissen.
 - b. een lid op voordracht van werknemers van de woningstichting of het daarvoor in werkingtredend orgaan.
 - c. een lid op voordracht van de Huurdersvereniging Woonvallei waarmee een samenwerkingsovereenkomst van kracht is.In de respectievelijke voordrachten dient tevens zorg gedragen te worden voor een plaatsvervanger van ieder lid.
3. De leden en plaatsvervangende leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur-directie.
4. De commissie kiest uit haar midden een voorzitter. Daarnaast wordt aan de commissie vanuit het werkapparaat een ambtelijk secretaris toegevoegd. De benoeming van de leden geschiedt voor een periode van vier jaar.
Na ommekomst van deze periode kunnen leden worden herbenoemd.
5. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - het verstrijken van de termijn als bedoelde in lid 4;
 - het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij het bestuur-directie;
 - overlijden;
 - een daartoe strekkend besluit van het bestuur-directie.De leden van de commissie kunnen door het bestuur-directie voor de periode waarvoor zij zijn benoemd van hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan de handhaving als lid niet kan worden verlangd.
Het bestuur-directie van de woningstichting draagt er zorg voor, dat de leden niet uit hoofde van hun lidmaatschap van de commissie worden benadeeld in hun positie binnen de woningstichting.
6. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur-directie.

* PROCEDURE VOOR BEHANDELING VAN EEN KLACHT:

Artikel 16

Aanmelding van de klacht.

Een klager kan tot 30 dagen na beëindiging c.q. weigering van de dienstverlening een schriftelijke en ondertekende klacht indienen bij de dagelijkse leiding van de woningstichting.

De klager kan zich bij het indienen van de klacht laten vertegenwoordigen.

Artikel 17

Behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

1. Direct na het bekend worden van de klacht tracht de dagelijkse leiding, tot tien werkdagen na het indienen hiervan, een oplossing te vinden waarmee de klager instemt. Indien de dagelijkse leiding hierin niet slaagt, wordt de klacht onder rapportage van de reeds genomen stappen binnen vijf werkdagen voorgelegd aan de klachtencommissie. De klager ontvangt hiervan schriftelijk bericht.
2. De commissie komt na ontvangst van een klacht zo spoedig mogelijk bijeen teneinde de te ondernemen stappen te bepalen.
3. De commissie kan derden horen in verband met de klacht.
De commissie kan de hoofden van dienst of de directeur van de woningstichting verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden welke hebben geleid tot de klacht en daarover rapport aan haar te laten uitbrengen. De commissie kan daarbij specificeren over welke vragen zij nadere informatie wenst. De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.
De commissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen.
De beraadslagingen van de commissie zijn besloten.
4. Binnen vier weken na de hoorzitting over de klacht brengt de klachtencommissie een gekwalificeerd advies uit aan het bestuur-directie met de volgende strekking:
 - a. de klacht is niet ontvankelijk.
 - b. de klacht is ongegrond.
 - c. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond. In dat geval kan de commissie aanbevelingen doen aan het bestuur-directie gericht op het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of klanten in het algemeen.
 - d. de klacht is gegrond maar komt voort uit omstandigheden die niet binnen het bereik van de woningstichting liggen. De commissie formuleert hierbij een advies voor klager en woningstichting gericht op het indienen van de klacht bij een daarvoor meer geëigende instantie.
5. Dit advies wordt door de commissie gemotiveerd en schriftelijk medegedeeld aan het bestuur-directie, de klager en eventueel betrokken medewerkers.

Artikel 18

Beslissing bestuur-directie.

1. het bestuur-directie beslist over het door de commissie uitgebrachte gekwalificeerd advies.
2. klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken nadat het advies aan het bestuur-directie is uitgebracht, schriftelijk de beslissing van het bestuur-directie op de klacht.
De commissie en de betrokken medewerker(s) krijgen een afschrift van de beslissing van het bestuur-directie.
3. indien het bestuur-directie van het gekwalificeerd advies in zijn beslissing afwijkt, zal zulks gemotiveerd worden.
4. bij een afwijkend besluit zoals bedoeld in 3 wordt het besluit van het bestuur-directie ter goedkeuring aan de raad van commissarissen voorgelegd.

Artikel 19

Spoedprocedure.

1. de voorzitter kan de commissie bijeenroepen om een spoedeisende klacht te behandelen, welke een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden afgewacht.
2. de bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen, voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.

Artikel 20

Wijzigingen van het klachtenreglement.

Dit reglement kan worden gewijzigd door de raad van commissarissen nadat de Huurdersvereniging Woonvallei in de gelegenheid is gesteld zich hierover uit te spreken.

Artikel 21

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur-directie.

Aldus vastgesteld door de raad van commissarissen d.d. 05-06-2003

