

DEEL 2: TOELICHTING.

Dit reglement is de opvolger van het reglement van 1 augustus 2002.

Voorheen gold het reglement van de klachtencommissie voor stichting BrabantWonen en ZorgGoedBrabant tezamen.

Omdat BrabantWonen en ZorgGoed Brabant twee onafhankelijke entiteiten zijn, is thans gekozen voor twee afzonderlijke reglementen.

Omdat er nu eenmaal situaties zijn waarover verhuurder en huurder het samen niet eens kunnen worden, is het goed dat er een onafhankelijk commissie is die vanuit die onafhankelijke positie en met kennis van zaken in zo'n situatie kan oordelen en adviseren. De klachtencommissie komt echter altijd pas in beeld als de corporatie eerst zelf in de gelegenheid is geweest een klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen

Belangrijk is en blijft dat de commissie onafhankelijk haar werkzaamheden kan verrichten. Een zo groot mogelijke onafhankelijkheid biedt een maximale waarborg voor een behandeling van de klacht waarbij de belangen van beide partijenzorgvuldig gewogen worden. Dit is van essentieel belang voor de huurders en de corporatie.

Alleen zo kan de klachtencommissie een bijdrage van betekenis leveren aan het optimaliseren van het functioneren van de corporatie.

Daarnaast is het beginsel van hoor en wederhoor van grote waarde, zowel voor huurders als verhuurders, maar zeker ook voor de klachtencommissie. Het biedt een goede mogelijkheid een zo volledig mogelijk beeld van de onderliggende feiten te verkrijgen, wat noodzakelijk is voor de standpuntbepaling.

Ten opzichte van het voorgaande reglement:

In het reglement zijn de gestelde (beslis/advies)termijnen in overeenstemming gebracht met de door KWH voorgestane termijnen. Dat betekent dat sommige termijnen verkort zijn, maar niet zo kort dat het op voorhand onhaalbaar is daaraan te voldoen.

Ook is in het reglementen een nieuwe bepaling opgenomen over de zittingsduur van de leden . In het reglement zijn regels gegeven voor de samenstelling, bevoegdheid en werkwijze van de commissie, alsmede voor de door de commissie te volgen procedurele stappen.

Hierna volgt een toelichting op de reglementen.

Artikel 1

De begripsomschrijvingen spreken voor zich. Vooral de definitie van het begrip klacht is belangrijk omdat mede daarmee het werkkterrein van de commissie wordt afgebakend.

Aangezien de klachtenregeling wordt gezien als het sluitstuk van de dienstverlening, wordt ook aan leden van een Vereniging van Eigenaren, waarvan het bestuur bij één van de corporaties is gelegd, toegang tot de klachtenprocedure geboden. Dit gaat verder dan wat het BBSH ons voorschrijft maar ligt wel in het verlengde van ons streven om aan alle klanten van beide corporaties eenzelfde goede dienstverlening te bieden.

Artikel 2

Lid 2: De corporatie wordt altijd op de hoogte gebracht van de ontvangst van een klacht en daarbij in de gelegenheid gesteld een inhoudelijke reactie op die klacht te geven. Deze toelichting wordt aan klager toegezonden. Het is daarna aan klager om alsnog een beslissing van de klachtencommissie te vragen.

Artikel 3

De corporatie streeft ernaar dat de commissie uit 5 leden bestaat. Indien dit op enig moment niet mogelijk blijkt, kan worden volstaan met minimaal 3 leden.

De corporatie is van mening dat de leden geheel onafhankelijk moeten zijn van zowel de verhuurder als de huurders.

Een commissie die bestaat uit leden die een relatie met een der partijen hebben, wordt als ongewenst beschouwd.

Lid 5 bevat een wijziging ten opzichte van het reglement van 1 augustus 2002. Als een nieuw lid tussentijds een vertrekkend lid opvolgt, dus voordat dat vertrekkend lid zijn periode van vier jaar heeft vol gemaakt, maakt het nieuwe lid niet eerst die termijn van vier jaar vol. Het nieuwe lid wordt altijd direct voor een termijn van vier jaar benoemd.

Artikel 4

Dit artikel biedt de meest noodzakelijke waarborgen om te komen tot een zo'n optimaal mogelijke advisering door de commissie aan de corporatie.

Artikel 5

In dit artikel wordt de competentie van de commissie geregeld. De toegang tot de commissie is zo breed mogelijk gehouden. Klachten met betrekking tot de jaarlijkse huurverhoging en/of de hoogte van de servicekosten en de al bij de rechter of huurcommissie aanhangige zaken zijn uitgesloten. Wanneer de klager of de corporatie besluit een bepaalde zaak nog voordat de klachtencommissie de zaak heeft afgehandeld, aan de rechter of huurcommissie voor te leggen (en dat is altijd mogelijk, het in behandeling nemen van een klacht heeft geen opschortende werking voor partijen), dan staakt de commissie de behandeling.

Dat een klacht in behandeling is bij de klachtencommissie betekent niet, dat het besluit of de eerder gedane handeling waarop de klacht betrekking heeft, kan worden teruggedraaid of uitgesteld. Bij een aantal soorten besluiten waarover wordt geklaagd, kan om juridische redenen het besluit niet worden opgeschort. Denk bijvoorbeeld aan een reeds toegewezen woning. Ook behandeling door de commissie kan dus geen opschortende werking hebben. Aan de andere kant zijn er situaties denkbaar waarbij opschortende werking wel tot de mogelijkheden behoort (bijvoorbeeld het al of niet uitvoeren van werkzaamheden). In deze situaties zal een belangenafweging plaatsvinden met de vraag of het mogelijk is om bijvoorbeeld de uit te voeren werkzaamheden uit te stellen. Het bestuur beslist in voorkomende gevallen of van de regel (geen opschortende werking), kan worden afgeweken.

De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling die het algemeen beleid van de corporatie betreffen. Behandeling van klachten met betrekking tot het algemeen beleid van de corporatie, is immers een exclusieve taak van het bestuur. Indien huurders, al dan niet georganiseerd, hierover met de corporatie willen praten dan zijn daartoe voldoende mogelijkheden middels het overleg met huurders op complexniveau, buurtniveau, lokaal niveau en centraal niveau.

En zoals al eerder vermeld, de klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling als klager de corporatie niet eerst in de gelegenheid heeft gesteld kennis te nemen van de klacht en deze op te lossen.

Artikelen 6 tot en met 10

In deze artikelen worden procedurele zaken geregeld. De ambtelijk secretaris heeft een belangrijke taak in deze procedures. Hij bereidt de vergaderingen voor, agendeert deze, regelt de uitnodigingen, doet de verslaglegging, etc. alles in overleg en met instemming van de voorzitter van de commissie.

De summiere regeling spreekt voor zich. De klager wordt indien de commissie het nodig acht uitgenodigd om zijn klacht toe te lichten. Hij kan zich laten bijstaan en bij uitzondering laten vertegenwoordigen.

Het is uitdrukkelijk de bedoeling dat de klager, als rechtstreeks betrokkene, zelf zijn verantwoordelijkheid neemt. Slechts bij wijze van hoge uitzondering, als de voorzitter van de klachtencommissie daartoe besluit, zou een klager zich moeten kunnen laten vertegenwoordigen.

De genoemde termijnen zijn kort maar duidelijk. Korte termijnen voorzien zonder twijfel in de behoefte van de kant van de klager en zijn dus vanuit het oogpunt van dienstverlening aan te bevelen. Ook hier geldt dat er een wijziging is ten opzichte van het reglement van 1 augustus 2002. De termijnen zijn nu in overeenstemming gebracht met de door het KWH voorgestane termijnen.

Commissieleden die persoonlijk betrokken zijn bij een bepaalde zaak zullen zich ten aanzien van die zaak moeten verschonen. Het principe van hoor en wederhoor spreekt eveneens vanzelf.

Aan de klager wordt gemotiveerd de beslissing van het bestuur naar aanleiding van de klacht meegedeeld; tevens ontvangt de klager een afschrift van het door de klachtencommissie uitgebrachte advies. Ook hier een korte termijn.

Indien het bestuur een besluit neemt dat afwijkt van het advies van de commissie, dan is hieraan voorafgaand goedkeuring van de Raad van Commissarissen nodig.

Artikel 11

Een gedegen voorbereiding door de leden van de klachtencommissie is van het grootste belang. Dit zal de nodige tijd vergen, waarna de behandeling van de klacht zelf volgt. Bij de bepaling van de hoogte van de vergoeding zal hiermee rekening worden gehouden.

Artikel 12

Het bestuur is bevoegd om het reglement vast te stellen en te wijzigen. Voordat dit plaatsvindt krijgen de klachtencommissie, raad van commissarissen, de ondernemingsraad en de erkende huurdersorganisaties de gelegenheid om zich hierover uit te spreken.

Via het bewonersblad van de corporatie of anderszins, wordt de wijziging aan de huurders bekendgemaakt.

Oss, oktober 2009