

REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE

STICHTING ZORGGOEDBRABANT

vastgesteld op 1 augustus 2002

gewijzigd 2009

DEEL I: ARTIKELEN

Artikel 1: begrippen

- a. corporatie
Stichting ZorgGoedBrabant, zijnde een toegelaten instelling als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector.
- b. bestuur
Het bestuur van ZorgGoedBrabant
- c. commissie
De klachtencommissie ZorgGoedBrabant
- d. BrabantWonen
Stichting BrabantWonen, eveneens een corporatie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector.
- e. ambtelijk secretaris
Een, in overleg met de klachtencommissie en de corporatie, door het bestuur aangewezen functionaris die zorg draagt voor de uitvoering van de werkzaamheden die conform dit reglement noodzakelijk zijn ter voorbereiding en afhandeling van de door de commissie uit te brengen oordelen en adviezen.
- f. Huurdersbelangenvereniging
door ZorgGoedBrabant erkende huurdersorganisatie
- g. klager
 - huurder of medehuurder van woon- of bedrijfsruimten van de corporatie;
 - woningzoekende die is ingeschreven bij de corporatie, en die heeft aangegeven bij die betreffende corporatie te willen huren en die een klacht heeft over het handelen of nalaten van de corporatie;
 - een lid van een vereniging van eigenaren waarvan het bestuur bij de corporatie is neergelegd.
- h. klacht
Een schriftelijk en door de klager ondertekend stuk gericht aan de klachtencommissie. Hieruit moet blijken dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het

nalaten van een handeling van de corporatie of van door de corporatie ingeschakelde derden. Hieruit moet tevens blijken dat de klager rechtstreeks in zijn belang is getroffen.

h. algemeen

In dit reglement wordt de mannelijke persoonsvorm gehanteerd. Daar waar huurder, klager enz. staat wordt echter tevens bedoeld huurster, klaagster.

Artikel 2: taken van klachtencommissie

Lid 1

De klachtencommissie heeft als taak om onafhankelijk haar oordeel uit te spreken en het bestuur van de corporatie te adviseren over de afhandeling van aan haar voorgelegde klachten.

Lid 2

Voordat de klachtencommissie een klacht in behandeling neemt, verifieert de ambtelijk secretaris of de klacht bij de corporatie bekend en behandeld is. Is dit niet het geval, dan draagt het bestuur van de desbetreffende corporatie zorg voor afhandeling van de klacht. Indien dit niet leidt tot een voor klager bevredigende situatie dan adviseert de klachtencommissie over de afhandeling van de klacht.

Lid 3

De commissie kan aan het bestuur een aanbeveling doen over het te voeren beleid naar aanleiding van de behandeling van een klacht.

Lid 4

De commissie doet jaarlijks verslag van haar activiteiten.

Artikel 3: samenstelling en benoeming

Lid 1

De commissie bestaat uit minimaal 3 en maximaal 5 leden.

Lid 2

De leden worden voorgedragen door het bestuur.
Elke voordracht wordt ter instemming voorgelegd aan de huurderbelangenverenigingen.

Lid 3

De leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
De leden van de klachtencommissie mogen geen werknemer, bestuurslid of toezichthouder van ZorgGoedBrabant, BrabantWonen of van een huurdersorganisatie zijn.

Voorts dienen alle leden:

- een onafhankelijke positie ten opzichte van ZorgGoedBrabant en BrabantWonen te hebben.
- de doelstellingen van ZorgGoedBrabant en BrabantWonen en van dit klachtenreglement te onderschrijven.
- te worden benoemd op persoonlijke titel.
- geen zakelijke belangen ten opzichte van ZorgGoedBrabant of BrabantWonen te hebben.

Lid 4

Het bestuur kan een profielschets opstellen voor de te benoemen leden. Voordat het bestuur een profiel vaststelt, wordt hierover aan de huurdersorganisaties advies gevraagd.

Lid 5

De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Zij kunnen eenmaal worden herbenoemd voor een periode van vier jaar.

Lid 6

Het bestuur stelt een rooster van aftreden vast.

Lid 7

Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:

- het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 5;
- een schriftelijke opzegging door een lid;
- het overlijden van een lid;

door een daartoe strekkend gemotiveerd besluit van het bestuur.

Lid 8

Alvorens het bestuur overgaat tot een (her)benoeming stelt zij de erkende huurdersorganisaties in de gelegenheid advies uit te brengen over de voorgenomen benoeming.

Brengen de huurdersorganisaties binnen deze periode van vier weken geen advies uit, dan worden zij geacht in te stemmen met de (her)benoeming.

Lid 9

Het bestuur stelt een ambtelijk secretaris ter beschikking van de commissie. Deze is geen lid en heeft geen stemrecht.

Artikel 4: functioneren van de commissie

Lid 1

De commissie is onafhankelijk.

Lid 2

De commissie is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren. Zij brengt daarover jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het bestuur. Het bestuur brengt dit verslag ter kennis aan hun eigen raad van commissarissen.

Lid 3

Elk lid en de ambtelijk secretaris van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens van klagers, corporatie en derden. Ook de corporatie is verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens.

Lid 4

Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door een ambtelijke secretaris. De secretaris wordt, na overleg met de klachtencommissie, aangewezen door het bestuur.

Lid 5

De ambtelijk secretaris draagt, onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie, zorg voor de uitvoering van de werkzaamheden die conform dit reglement noodzakelijk zijn, ter voorbereiding en afhandeling van de door de commissie uit te brengen oordelen en adviezen. Hierbij is tevens begrepen het doorgeven van de in artikel 1 lid h genoemde klachten.

Artikel 5: bevoegdheid

Lid 1

De klachtencommissie wordt geïnformeerd over alle bij het bestuur binnenkomende klachten die gericht zijn aan de klachtencommissie.

Lid 2

De commissie neemt geen klacht in behandeling:

- die niet voldoet aan de in artikel 1 gegeven omschrijving van het begrip klacht.
- als klager de interne organisatie van ZorgGoedBrabant niet eerst in staat heeft gesteld om de klacht op te lossen.
- die betrekking heeft op een voorstel tot verhoging van de huurprijs en/of de hoogte van de servicekosten.
De commissie wijst klager in dat geval op de procedure bij de huurcommissie en/of kantonrechter.
- waarover reeds een juridische procedure is gestart door de klager of de corporatie.
Wordt een juridische procedure gestart terwijl de klacht reeds aanhangig is, dan zal de behandeling van de klacht door de klachtencommissie worden gestaakt. De commissie bericht klager hierover schriftelijk.
- indien de aangelegenheid waarover de klacht gaat behoort tot het algemeen beleid van de corporatie.
- als deze klacht al eerder is behandeld door de commissie.

Lid 3

Behandeling van een klacht door de commissie heeft geen opschortende werking. Het betreffende bestuur kan, na een belangenafweging, besluiten om tijdens de behandeling van een klacht de uitvoering van een handeling op te schorten.

Lid 4

De commissie is niet bevoegd tot het verstrekken van (onderzoeks-)opdrachten aan derden. Wel is de commissie bevoegd aanbevelingen van die strekking te doen aan het bestuur.

Artikel 6: de werkwijze van de commissie

Lid 1

De commissie kiest uit haar midden een voorzitter met gewone meerderheid van de geldig uitgebrachte stemmen.

Lid 2

De commissie vergadert tenminste 1 maal per jaar en zo vaak als dit naar de mening van tenminste één lid van de commissie in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.

Lid 3

De commissie beraadslaagt aan de hand van een agenda en relevante stukken.

Lid 4

De commissie maakt een verslag van haar vergadering.

Lid 5

Een lid neemt niet deel aan de beraadslagingen en de stemming over een klacht indien sprake is van een persoonlijke relatie met de klager en of een belang bij de situatie.

Lid 6

Vergaderingen kunnen plaatsvinden indien tenminste drie leden van de commissie aanwezig zijn.

Artikel 7: behandeling van de klacht

Lid 1

Klager krijgt onverwijld na ontvangst van de klacht namens de commissie schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.

Lid 2

De ambtelijk secretaris leidt de klacht vervolgens door naar het bestuur met het verzoek binnen drie weken schriftelijk te reageren op de klacht indien dit nodig/wenselijk wordt geoordeeld. Indien een reactie niet nodig/wenselijk wordt geacht, kan de commissie de klacht direct in behandeling nemen.

Lid 3

Als klager niet tevreden is met de beantwoording van de klacht door het bestuur laat hij dit weten aan de ambtelijk secretaris. De commissie neemt de klacht dan in behandeling.

Artikel 8: de vergadering

Lid 1

Indien de commissie het noodzakelijk acht, nodigt zij de klager zo spoedig mogelijk uit om de klacht c.q. reactie daarop mondeling toe te lichten. Deze toelichting wordt gegeven tijdens een vergadering van de commissie die zal plaatsvinden uiterlijk zes weken nadat de klacht naar het oordeel van de klachtencommissie gereed is voor behandeling door de klachtencommissie.

Lid 2

De klager mag zich in de vergadering laten bijstaan door een derde en als er naar de mening van de voorzitter van de klachtencommissie zwaarwegende argumenten zijn, indien de klager dit tenminste 24 uur voor de aanvang van de vergadering aan de voorzitter van de commissie heeft gemeld en met hem heeft besproken. De voorzitter van de klachtencommissie beslist per aanvraag of vertegenwoordiging is toegestaan.

Lid 3

Ook van de corporatie wordt iemand uitgenodigd deel te nemen aan de vergadering. De corporatie laat de ambtelijk secretaris weten welke medewerker(s) hierbij aanwezig zal (zullen) zijn.

Lid 4

De klager en de corporatie ontvangen minimaal vijf dagen voor de vergadering een uitnodiging. Het tijdstip van de vergadering wordt zonedig buiten kantooruren gekozen. De vergadering vindt plaats ten kantore van ZorgGoedBrabant of van BrabantWonen te Oss of 's-Hertogenbosch.

Lid 5

De vergadering is niet openbaar. De commissie is gehouden de klager en de betreffende medewerker van de corporatie bij de uitnodiging voor de vergadering in kennis te stellen van de personen die zijn uitgenodigd.

Lid 6

Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten. De commissie kan ook eventueel derden uitnodigen.

Artikel 9: de stemming

Lid 1

De stemming over het uit te brengen advies vindt plaats nadat de vergadering heeft geconcludeerd dat over een bepaalde kwestie een advies uitgebracht kan worden.

Lid 2

De commissie beslist bij gewone meerderheid van stemmen over het oordeel en het uit te brengen advies.

Lid 3

Blanco stemmen worden geacht niet te zijn uitgebracht.

Lid 4

Ieder lid brengt één stem uit.

Lid 5

Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.

Lid 6

Besluiten kunnen worden genomen als tenminste 3 leden aanwezig zijn.

Artikel 10: oordeel en advies

Lid 1

De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch in beginsel binnen twee weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar oordeel en advies schriftelijk uit aan het bestuur.

Lid 2

Het bestuur neemt één week na ontvangst van het advies een besluit. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk één week nadat het bestuur een besluit heeft genomen, schriftelijk bericht. Het bestuur motiveert haar beslissing en zendt de klager een afschrift van het advies van de commissie.

Lid 3

Indien het advies van de klachtencommissie niet wordt overgenomen door het bestuur, is voorafgaand aan de besluitvorming goedkeuring nodig van de Raad van Commissarissen. Bij raadpleging van de Raad van Commissarissen bericht het bestuur klager binnen twee weken na ontvangst van het advies, dat het bestuur het advies conform artikel 10 lid 2 heeft voorgelegd aan de Raad van Commissarissen.

Artikel 11: vergoeding

Het bestuur stelt voor de leden van de commissie een redelijke vergoeding voor het bijwonen van vergaderingen van de commissie vast .

Artikel 12: wijziging en vaststelling reglement

Lid 1

Dit reglement kan worden gewijzigd en wordt vastgesteld door het bestuur. Het reglement wordt ter informatie en advies voorgelegd aan de klachtencommissie en de huurdersorganisaties.

Lid 2

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

Vastgesteld oktober 2009

bestuur ZorgGoedBrabant