

REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE

Stichting BrabantWonen

Artikel 1: Begrippen

Klachtencommissie

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

Directeur

BrabantWonen heeft twee directeurs, te weten: Klant & Samenleving en Vastgoed & Bedrijfsvoering.

Bestuur

Het bestuur van BrabantWonen.

Klager

Een huurder, een woningzoekende, een bewonersorganisatie op complexniveau die voor BrabantWonen gesprekspartner is betreffende de belangen van de huurder van het (de) complex(en) die zij vertegenwoordigt.

Klacht

Een, in de Nederlandse taal, geschreven brief van de klager gericht aan de klachtencommissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met het handelen of nalaten van BrabantWonen, of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.

Advies

Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de klachtencommissie uitbrengt aan het bestuur van de corporatie.

Artikel 2: Doel en taak van de klachtencommissie

1. Het doel van de klachtencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om daarmee een bijdrage te leveren aan het beter functioneren van BrabantWonen.
2. De klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur over de afhandeling.
3. De klachtencommissie kan het bestuur naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
4. De klachtencommissie is onafhankelijk.
5. De leden van de klachtencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes Governancecode.

Artikel 3: Samenstelling klachtencommissie, profiel en benoeming van leden

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste vijf leden. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden van de klachtencommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Het bestuur benoemt, na de klachtencommissie daarover gehoord te hebben, 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 huurdersvertegenwoordiging;

- b) de helft van de overige leden op voordracht van de huurdersvertegenwoordiging;
 - 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 moet onafhankelijk 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 BrabantWonen;
 - lid van de directie of het bestuur van BrabantWonen;
 - werknemer van BrabantWonen;
 - bestuurslid van de huurdersvertegenwoordiging van verhuurder;
 - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op BrabantWonen;
 - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van BrabantWonen;
 - 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 BrabantWonen, huurdersvertegenwoordiging of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de klachtencommissie.
6. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder lid kan ten hoogste drie termijnen lid zijn van de klachtencommissie (totaal 12 jaar). De leden treden af volgens een door de klachtencommissie 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 BrabantWonen.
7. Het lidmaatschap van de klachtencommissie 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. Zes maanden voor het einde van een lidmaatschap stelt de klachtencommissie het bestuur en de huurdersvertegenwoordiging hiervan op de hoogte. Het bestuur stelt, indien het gaat om de functie van voorzitter, binnen één maand na de mededeling van de klachtencommissie, een werkgroep in. De werkgroep wordt gevraagd binnen twee maanden een voordracht te doen.
- Indien een lid, dat op voordracht van de huurdersvertegenwoordiging is benoemd, aftreedt, vraagt het bestuur de huurdersorganisatie binnen 2 maanden een voordracht te doen. Indien het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets of aan de criteria, deelt het bestuur dat schriftelijk en onderbouwd 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 klachtencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.
10. Het bestuur stelt de klachtencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

Artikel 4 Voorleggen klacht aan de klachtencommissie

1. Een klager kan via de website of per post een klacht indienen bij de klachtencommissie door schriftelijk, in de Nederlandse taal, een klacht aan de klachtencommissie toe te sturen.
2. Uit de klacht moet duidelijk blijken waar de klacht over gaat.
3. De klager mag relevante informatie sturen aan de klachtencommissie.
4. De klager en BrabantWonen mogen zich in elk stadium van de procedure door een derde laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien klager niet aanwezig is.
5. De klachtencommissie neemt klachten kosteloos in behandeling.
6. 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 klachtencommissie niet in behandeling:
 - a) Een klacht die later dan een jaar na het ontstaan van de klacht 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 BrabantWonen wordt verweten;
 - d) Een klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het woonruimteverdelingsstelsel. Hiervoor bestaat namelijk een aparte Klachtencommissie;
 - e) Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever de bevoegdheid heeft gegeven aan de rechter of huurcommissie.
 - f) Als de directeur van BrabantWonen onvoldoende in de gelegenheid is geweest de klacht op te lossen. In dat geval zendt de klachtencommissie de klacht door aan BrabantWonen. Dit wordt aan de klager meegedeeld;
 - g) Een klacht waarbij de klager geen belang heeft;
 - h) Een klacht die gaat over het beleid van de corporatie;
 - i) Indien klager of BrabantWonen de klacht 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 klachtencommissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur over de klacht een besluit heeft genomen;
 - k) Een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen;
2. Als de commissie een klacht niet in behandeling neemt, wordt de klager daar zo snel mogelijk per brief met uitleg over geïnformeerd.

Artikel 6: Ontvangst van de klacht

1. Klager krijgt binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.
2. In de ontvangstbevestiging staat of de klachtencommissie de klacht in behandeling neemt, of afwijst op grond van artikel 5.
3. De klachtencommissie kan aan de klager aanvullende informatie vragen.
4. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de klachtencommissie, gepubliceerd op de website van BrabantWonen.

5. De klachtencommissie kan besluiten klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.

Artikel 7: Voorbereiding van de zitting

1. De klachtencommissie organiseert een hoorzitting zodat de klager en BrabantWonen mondeling een toelichting kunnen geven.
2. De klachtencommissie stuurt binnen 3 weken, nadat besloten is dat er een hoorzitting wordt ingepland, een uitnodiging aan partijen voor de hoorzitting. In de uitnodiging vraagt de klachtencommissie de klager en BrabantWonen alle documenten aan te leveren die zij belangrijk vinden voor de behandeling van de klacht. Tussen de uitnodiging en de hoorzitting zitten minimaal tien werkdagen.
3. Documenten die door partijen worden ingebracht, worden door de klachtencommissie doorgestuurd aan de andere partij, zodat de klachtencommissie, de klager en BrabantWonen hetzelfde dossier hebben.
4. De klachtencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
5. De klachtencommissie kan op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als BrabantWonen kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.

Artikel 8: De zitting

1. De klachtencommissie hoort de klager en BrabantWonen tegelijkertijd tijdens de hoorzitting.
2. De klachtencommissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter. Per vergadering is tenminste 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 BrabantWonen 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 verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.
4. Zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar. De klachtencommissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij vindt dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De klachtencommissie moet de klager en BrabantWonen bij de uitnodiging voor de hoorzitting laten weten welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
5. Medewerkers van BrabantWonen wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht, worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.

Artikel 9: Adviezen

1. Het voor- en naoverleg van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
2. De klachtencommissie baseert haar oordeel op de ontvangen documenten en op wat tijdens de hoorzitting is besproken.
3. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
4. De klachtencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur.
5. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, maar het bestuur kan slechts schriftelijk en met uitleg van het advies afwijken.

6. Het bestuur van BrabantWonen neemt binnen één maand na ontvangst van het advies een besluit. Dit besluit wordt per brief verstuurd aan klager en de klachtencommissie. Als het bestuur van BrabantWonen, tegen wie de klacht is gericht, afwijkt van het advies, motiveert het bestuur dit schriftelijk aan de klachtencommissie en klager.
7. Het advies van de klachtencommissie wordt meegestuurd met het besluit van het bestuur.

Artikel 10: Spoedeisende klachten

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan, als hij dat nodig vindt, op verzoek van klager de commissie bijeenroepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de klachtencommissie afwijkt van de afspraken in dit reglement.
2. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan meldt hij dit zo snel mogelijk schriftelijk aan de klager.
3. Bij een spoedprocedure neemt het bestuur binnen één week, na ontvangst van het advies, een besluit.

Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens

1. Leden van de klachtencommissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
2. De klachtencommissie 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 klachtencommissie 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 klachtencommissie informeert klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn geopenbaard, is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens. Klager wordt hierover geïnformeerd.
5. Het advies van de klachtencommissie 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 klachtencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het bestuur stelt vergoedingen vast voor de leden van de klachtencommissie.

Artikel 13: Registratie en verslag van werkzaamheden

1. De klachtencommissie 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 klachtencommissie bespreekt dit register periodiek intern en met het bestuur.

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

Artikel 14: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.
2. Het reglement wordt vastgesteld door het bestuur en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen van BrabantWonen.