

# Klachtenreglement Woningstichting Maasvallei Maastricht

## Artikel 1 Begrippen.

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 Maasvallei: Woningstichting Maasvallei Maastricht, gevestigd te Maastricht. Maasvallei wordt vertegenwoordigd door de directeur-bestuurder.
- 1.2 Bestuur: de directeur-bestuurder van Woningstichting Maasvallei Maastricht.
- 1.3 Commissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector.
- 1.4 Klager: de indiener die als:
  - a. huurder van verhuurder een verhuureenheid (woongelegenheid of bedrijfsruimte) huurt;
  - b. medehuurder in de zin van de artikelen 7.266 en 7.267 van het Burgerlijk Wetboek van de onder a genoemde verhuureenheid huurt;
  - c. degene die de zelfstandige woonruimte met instemming van verhuurder, geheel onderhuurt van de huurder van verhuurder;
  - d. een persoon bedoeld in artikel 7.268 tweede lid van het Burgerlijk Wetboek;
  - e. voormalig (mede-)huurder, voor zover het geschil betrekking heeft op de afwikkeling van de huurovereenkomst;
  - f. huurdersbelangenvereniging cq. bewonersoverlegcommissies waarmee Maasvallei overleg voert en door Maasvallei als overlegpartner erkend worden conform de Wet Overleg Huurder Verhuurder;
  - g. een groep van huurders van Maasvallei met gelijke geschillen en die groep aannemelijk maakt dat zij de huurders vertegenwoordigt;
  - h. een koper van een woning van Maasvallei voor zover het geschil betrekking heeft op de afwikkeling van de koopovereenkomst.
- 1.5 Klacht: een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met het handelen of het nalaten van verhuurder of het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.
- 1.6 Advies: het door de klachtencommissie uitgebrachte gekwalificeerde advies waarvan het bestuur van Maasvallei alleen gemotiveerd mag afwijken.

## Artikel 2 Doel van de commissie.

- 2.1 De commissie heeft tot doel:
  - klager in de gelegenheid te stellen geschillen in te dienen waarbij hij belang heeft;
  - bij te dragen aan een goede behandeling van geschillen met klager;
  - het bestuur te adviseren met betrekking tot de afhandeling van de door de commissie ontvangen klacht;
  - bij te dragen aan het verbeteren van het functioneren van Maasvallei.

### **Artikel 3 Taak van de commissie.**

- 3.1 De commissie behandelt ingediende klachten binnen de in dit reglement vastgestelde termijnen en brengt daarover een met redenen omkleed advies uit aan het bestuur, dan wel draagt er zorg voor dat geschillen binnen redelijke termijnen door Maasvallei worden behandeld en zo snel mogelijk worden opgelost.
- 3.2 De commissie adviseert het bestuur –gevraagd en ongevraagd- over het beleid naar aanleiding van de behandeling van een klacht.

### **Artikel 4 Functioneren van de commissie.**

- 4.1 De commissie is onafhankelijk en zelf verantwoordelijk voor haar functioneren.
- 4.2 De leden van de commissie handelen conform de bepalingen van dit reglement.

### **Artikel 5 Instelling, samenstelling, benoeming en beëindiging commissie.**

- 5.1 De commissie bestaat uit vier leden, waarvan één plaatsvervangend lid. De leden en het plaatsvervangend lid hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie. Geen van de leden mag een werkrelatie met Maasvallei hebben.
- 5.2 De leden en het plaatsvervangend lid van de commissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
- 5.3 Het bestuur benoemt als volgt:
  - één lid op voordracht van de huurdersbelangenvereniging;
  - één lid op voordracht van het bestuur;
  - één lid - tevens voorzitter - op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit twee vertegenwoordigers van verhuurder en twee vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging; dit lid heeft bij voorkeur een juridische achtergrond;
  - één plaatsvervangend lid eveneens op voordracht van bovengenoemde werkgroep; het plaatsvervangend lid kan ieder lid bij afwezigheid vervangen.
- 5.4 De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. De leden kunnen maximaal tweemaal aaneengesloten worden herbenoemd. De leden treden af volgens een door de 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.
- 5.5 Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - het verstrijken van de zittingstermijn;
  - schriftelijke opzegging van een commissielid bij het bestuur met inachtneming van een termijn van drie maanden;
  - overlijden;
  - een daartoe strekkend besluit door het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid om zwaarwegende redenen niet meer zijn functie als commissielid naar behoren kan vervullen.
- 5.6 Het bestuur stelt een ambtelijk secretaris ter beschikking van de commissie. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

## **Artikel 6 Werkwijze van de commissie.**

- 6.1 De commissie vergadert ten minste eenmaal per jaar en zo vaak dit in verband met de behandeling van (een) klacht(en) noodzakelijk is.
- 6.2 De commissie vergadert aan de hand van relevante stukken en maakt een verslag van de hoorzitting.
- 6.3 Een lid ziet af van de behandeling van de klacht indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd.
- 6.4 De ambtelijk secretaris houdt een register bij met datum ontvangst, onderwerp, status en manier van afhandeling van elke ingediende klacht. De voortgang van alle in behandeling zijnde klachten wordt door de ambtelijk secretaris bewaakt.
- 6.5 De commissie brengt jaarlijks voor 1 maart verslag uit van haar werkzaamheden over het afgelopen jaar aan het bestuur en de huurdersbelangenvereniging. Uit het verslag moet blijken:
  - het aantal ingediende klachten;
  - het aantal in behandeling genomen klachten;
  - het aantal niet in behandeling genomen klachten en de reden daarvan;
  - het onderwerp van de klacht;
  - de uitgebrachte adviezen alsmede hun aantal;
  - het aantal beslissingen van het bestuur dat afwijkend is van het advies van de commissie.
- 6.6 Het bestuur zendt dit verslag aan de Raad van Commissarissen en legt verantwoording af over de klachtenafhandeling in het jaarverslag van verhuurder.
- 6.7 De voorzitter ondertekent de adviezen namens de commissie. Hij kan deze bevoegdheid delegeren aan andere commissieleden.

## **Artikel 7 Ontvankelijkheid van klachten.**

- 7.1 De commissie neemt een klacht niet in behandeling als:
  - niet voldoet aan het gestelde in artikel 1.5 van dit reglement;
  - klager Maasvallei niet of niet voldoende in staat heeft gesteld om de klacht naar het oordeel van de commissie binnen een redelijke termijn op te lossen;
  - klager of Maasvallei de zaak waarop de klacht betrekking heeft, heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
  - het een klacht betreft over de aangezegde huurverhoging, (wijziging van) de huurprijs of (wijziging van) de servicekosten;
  - de klacht betrekking heeft op de handhaving en uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten;
  - de klacht betrekking heeft op een vordering tot schadevergoeding en de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
  - de klacht betrekking heeft op vastgesteld beleid van Maasvallei zoals dat met de huurder is gecommuniceerd;
  - de klacht eerder door de commissie is behandeld;
  - de klacht anoniem of discriminerend van aard is;
  - klager geen belang heeft bij de klacht.

- 7.2. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

### **Artikel 8 Behandelingsprocedure van een klacht.**

- 8.1 Alleen klachten waarvoor door klager de juiste procedure is gevolgd worden in behandeling genomen.
- 8.2 Klager krijgt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van één week nadat de commissie de klacht heeft ontvangen, schriftelijk bericht van ontvangst, inclusief het klachtenreglement.
- 8.3 De commissie stelt Maasvallei in de gelegenheid schriftelijk aan de commissie haar standpunt kenbaar te maken binnen een termijn van twee weken.
- 8.4 Neemt de commissie de klacht in behandeling, dan informeert zij klager over de wijze waarop en de termijn waarbinnen zij de klacht behandelt met dien verstande dat de hoorzitting uiterlijk acht weken na ontvangst van de klacht plaats vindt.
- 8.5 De commissie stelt partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
- 8.6 Partijen ontvangen tenminste 10 werkdagen van tevoren 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.
- 8.7 Klager kan zich door een gemachtigde laten bijstaan. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van zijn gemachtigde. Indien klager niet zelf verschijnt, dient zijn gemachtigde een door klager ondertekende machtiging aan de commissie over te leggen.
- 8.8 Klager meldt tenminste één week voor de hoorzitting aan de ambtelijk secretaris door wie hij zich laat bijstaan dan wel laat vertegenwoordigen.
- 8.9 De commissie kan een nader onderzoek instellen naar de feiten die zij voor haar advisering relevant acht. Partijen zijn naar maatstaven van redelijkheid gehouden hieraan medewerking te verlenen.
- 8.10 De commissie is bevoegd:
- derden voor de hoorzitting uit te nodigen om het geschil nader toe te lichten;
  - Maasvallei te verzoeken een onderzoek te doen naar de omstandigheden die hebben geleid tot het ontstaan van het geschil en haar daarover te rapporteren. De commissie kan daarbij aangeven over welke specifieke vraagpunten zij nadere informatie wenst. Klager krijgt een afschrift van dit verzoek;
  - zelf onderzoek ter plaatse in te stellen. Ook kan zij een van haar leden tot rapporteur benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen;
  - zich door deskundigen te laten adviseren. De hieraan verbonden kosten komen voor rekening van Maasvallei. Over eventueel te maken kosten wordt Maasvallei vooraf geïnformeerd.
- 8.11 De commissie kan besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.
- 8.12 Een lid van de commissie neemt niet deel aan de behandeling van een klacht als zijn onpartijdigheid naar het oordeel van diegenen die betrokken zijn bij het geschil in het geding is. De commissie beslist over deelname.

## **Artikel 9 Waarborgen privacy van klager en derden.**

- 9.1 Partijen hebben geen recht op afschriften of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten tenzij hiervoor schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend.
- 9.2 De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van een klacht kennis hebben genomen.
- 9.3 De commissie draagt er zorg voor dat stukken en gegevens die gebruikt worden bij de behandeling van de klacht vertrouwelijk worden behandeld.
- 9.4 Uitsluitend leden van de commissie en door de commissie aangewezen personen hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

## **Artikel 10. Hoorzitting.**

- 10.1 De hoorzitting is niet openbaar.
- 10.2 Bij de hoorzitting zijn minimaal twee leden van de commissie aanwezig. Als er minder dan twee leden aanwezig zijn, wordt er een nieuwe hoorzitting uitgeschreven.
- 10.3 De commissie kan besluiten om klachten van meerdere partijen tegelijk te behandelen als er duidelijk verband of overeenkomst tussen de zaken is.

## **Artikel 11 Beraadslaging.**

- 11.1 De beraadslagingen van de commissie zijn besloten.
- 11.2 De commissie doet zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen vier weken na de hoorzitting, uitspraak.

## **Artikel 12 Advies.**

- 12.1 De commissie verzendt binnen twaalf weken nadat de klacht is ontvangen haar schriftelijk advies aan het bestuur en aan klager.
- 12.2 De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
- 12.3 De commissie beslist bij meerderheid van stemmen. De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
  - of klager is getroffen in zijn belang door het handelen of nalaten van Maasvallei en/of personen die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten;
  - of Maasvallei in deze situatie juist heeft gehandeld of terecht heeft nagelaten;
  - op welke wijze Maasvallei de ingekomen klacht kan afhandelen.
- 12.4 Het advies is openbaar voor zover de privacy van de klager of derden zich daartegen niet verzet en betrokkenen toestemming tot openbaarmaking hebben gegeven.
- 12.5 De commissie geeft in haar advies aan het bestuur gemotiveerd aan:
  - of klager belang heeft bij het geschil;
  - of in de situatie waarop het geschil betrekking heeft aan het door Maasvallei gevoerde beleid al dan niet op de juiste wijze gestalte is gegeven;
  - of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had mogen worden gemaakt;

- of, na alle belangen afwegend, het betreffend handelen of nalaten al dan niet moet worden herzien. Indien dit het geval is, geeft zij hierover inhoudelijk advies.

### **Artikel 13 Spoedeisende klachten.**

- 13.1 De voorzitter van de commissie kan op verzoek van klager de commissie ter vergadering bijeenroepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen (spoedprocedure).
- 13.2 De voorzitter gaat daartoe eerst over als gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen een onverwijld behandeling en advisering nodig is. Als de voorzitter een spoedprocedure niet nodig acht, doet hij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
- 13.3 De commissie geeft in het advies ingevolge dit artikel aan waarom en op welke onderdelen van de klacht zij een onmiddellijk advies nodig acht. Daarnaast geeft de commissie aan voor welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke behandeling van de klacht van toepassing is.
- 13.4 Artikel 13 lid 4 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen tien werkdagen op het advies van de commissie beslist.
- 13.5 Voor zover dit artikel niet anders bepaalt en het spoedeisend karakter het toelaat, zijn de bepalingen voor de gebruikelijke behandeling van de klacht ook van toepassing op de spoedprocedure.

### **Artikel 14 Faciliteiten ten behoeve van de commissie.**

- 14.1 Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking, welke de commissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
- 14.2 Het bestuur stelt de vergoeding vast voor de leden van de commissie.

### **Artikel 15 Beslissing bestuur.**

- 15.1 Het bestuur maakt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de commissie.
- 15.2 Het bestuur kan slechts wegens zwaarwegende redenen afwijken van het advies van de commissie. Indien het bestuur bij zijn beslissing afwijkt van het advies van de commissie motiveert het dit schriftelijk aan de commissie en klager. Bij het besluit van het bestuur is het advies van de commissie bijgevoegd.

### **Artikel 16 Vaststelling en wijziging reglement.**

- 16.1 Dit reglement wordt, gehoord de leden van de commissie en na overleg met de huurdersbelangenvereniging, vastgesteld en gewijzigd door het bestuur.
- 16.2 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de commissie.

Maastricht, 1 augustus 2011.