



**REGLEMENT**

**REGIONALE  
KLACHTENCOMMISSIE  
SVNK**

Dit reglement is vastgesteld in de vergadering van het Algemeen bestuur SVNK (Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland) op 26 mei 2005.

## REGLEMENT REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE SVNK

### Artikel 1 Definities

Klager:	De huurder, woningzoekende of bewonersorganisatie die een klacht aan de commissie voorlegt.
Huurder:	Een huurder van een woning of woonruimte van één van de aangesloten corporaties. Voor de toepassing van dit reglement wordt met huurder eveneens een medehuurder of de ex-(mede) huurder bedoeld. Hierna te noemen: klager.
Woningzoekende:	Een persoon die (of een huishouden dat) als woningzoekende staat geregistreerd, dan wel de wens te kennen heeft gegeven geregistreerd te willen worden. Hierna te noemen: klager.
Huurdersorganisatie:	Een huurdersvereniging of bewonerscommissie van een van de deelnemende corporaties.
Bewonersorganisatie:	Een groep bewoners van (een complex) woningen van één van de deelnemende corporaties, waarmee de corporatie overlegt en die een belangrijk deel van de bewoners van woningen vertegenwoordigt.
Corporatie:	Een Toegelaten Instelling in de zin van Artikel 59 van de Woningwet die aan deze regeling deelneemt.
Klacht:	Een schriftelijk vastgelegde klacht die van klager afkomstig is. De schriftelijke vastlegging kan door middel van een brief of door middel van een klachtenformulier. Een klacht heeft betrekking op het handelen (of het nalaten van handelen) door personen die in dienst zijn van de betreffende corporatie. Een klacht kan ook betrekking hebben op personen die in opdracht van de corporatie werkzaamheden verrichten zonder dat zij in loondienst van die corporatie zijn. Uit de klacht blijkt dat klager zich niet kan verenigen met het standpunt van de corporatie over de klacht. De klacht wordt aan de commissie gericht. Klager dient rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.
Commissie:	De Klachtencommissie SVNK op grond van artikel 16 van het BBSH
SVNK:	De bij de SVNK aangesloten woningcorporaties. SVNK staat voor Sociale Verhuurders Noord-Kennemerland.
Deelnemende corporaties:	Alle bij de SVNK aangesloten woningcorporaties, exclusief Woningbouwvereniging Langedijk en de Wooncompagnie. (Deze corporaties zijn in bezit van zelfstandige klachtencommissies.)
RPW:	Regionaal Platform Woonconsumenten.

## **Artikel 2 Taak en doel Klachtencommissie**

1. De commissie heeft tot taak aan de corporatie advies uit te brengen over een bij de commissie ingediende klacht over die corporatie.  
De klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop het beleid van de corporatie wordt uitgevoerd.  
Het advies is schriftelijk en gemotiveerd.
2. De commissie kan - gevraagd en ongevraagd - op grond van één of meer ontvangen klachten, adviseren over het door de corporatie gevoerde beleid.
3. De commissie is voor haar functioneren primair zelf verantwoordelijk.  
De commissie legt verantwoording af aan de SVNK.

## **Artikel 3 Samenstelling**

1. De commissie bestaat uit drie leden, zijnde:
  - a. een lid, dat op voordracht van de RPW wordt benoemd;
  - b. een lid, dat op voordracht van de SVNK wordt benoemd;
  - c. een voorzitter die op voordracht van de leden onder a. en b. wordt benoemd.
2. Voor de - op grond van artikel 3 lid 1. de letters a. en b. benoemde - leden wordt tevens door de tot voordracht gerechtigde organisaties een plaatsvervangend lid aangewezen.
3. De SVNK voegt op verzoek en onder verantwoordelijkheid van de commissie een ambtelijk secretaris toe, die de commissie ondersteunt.
4. Bij de voordracht en de benoeming van de leden en de voorzitter wordt rekening gehouden met de door corporaties vastgestelde profielschetsen.

## **Artikel 4 Benoeming**

1. Alle (plaatsvervangende) leden van de commissie worden door de SVNK benoemd op voordracht van de in artikel 3, lid 1, de letters a. en b. genoemde organisaties.
2. De leden, niet zijnde de plaatsvervangende leden, van de commissie worden benoemd voor een termijn van drie jaar. De commissie stelt zelf een rooster van aftreden op, waardoor op 1 juli van elk jaar steeds een lid aftreedt. Bij de vervulling van een tussentijdse vacature neemt het nieuwe lid op het rooster de plaats in van het lid dat hij vervangt.
3. Leden zijn terstond herbenoembaar voor maximaal één nieuwe termijn van drie jaar.
4. Leden van de commissie hebben geen zitting in andere organen of commissies van de deelnemende corporaties of huurdersorganisaties.

5. Het lidmaatschap van de commissie eindigt:
  - a. na het schriftelijk bedanken door het lid;
  - b. na het verlopen van de benoemingstermijn, zonder herbenoeming;
  - c. na het maximaal aantal zittingstermijnen;
  - d. bij het aanvaarden van een functie, zoals bedoeld in het vierde lid van dit artikel;
  - e. na een besluit door de SVNK, dat met tenminste tweederde van het aantal geldig uitgebrachte stemmen werd genomen en dat tevens door tenminste tweederde van het aantal corporaties werd bekrachtigd.  
Genoemd besluit wordt niet eerder genomen dan nadat het betreffende commissielid is gehoord en er is gemotiveerd waarom een dergelijk besluit wordt genomen.  
Ten aanzien van een commissielid dat is benoemd op voordracht van het RPW, geldt bovendien dat, alvorens het betreffende besluit wordt genomen, het bestuur van dit platform wordt gehoord;
  - f. op advies van de commissie aan de SVNK met in acht nemen van hetgeen is opgenomen onder letter e. van dit artikel.  
Een dergelijk advies kan alleen door de twee andere commissieleden in gezamenlijkheid worden uitgebracht;
  - g. door overlijden van het commissielid.
6. Bij verhindering van de voorzitter, korter dan zes maanden, wordt de commissie gevormd door de leden en de plaatsvervangende leden gezamenlijk onder tijdelijk voorzitterschap van een (plaatsvervangend) lid.
7. Alle commissieleden hebben zitting zonder last of ruggespraak.

#### **Artikel 5      Werkwijze van de commissie**

1. De commissie vergadert tenminste éénmaal per jaar en voorts zo vaak zij dit in verband met de behandeling van aanhangig gemaakte klachten noodzakelijk acht. De commissie stelt zelf een vergaderrooster op. Van de vergaderingen wordt door de secretaris een verslag gemaakt.
2. De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten. In dit register wordt - naast de aard en omschrijving van de klacht - tevens een aantekening gemaakt van de ontvangstdatum van de klacht, de beoordeling "ontvankelijk/niet ontvankelijk", "doorgestuurd naar", "behandeld op", het advies en de afhandelingstermijn van de klacht.

#### **Artikel 6      Indienen van de klacht**

1. Een klacht kan pas aan de commissie worden voorgelegd nadat de klacht eerst aanhangig is gemaakt bij de corporatie en klager het niet eens is met het door die corporatie ingenomen standpunt. Ook kan een klacht worden behandeld indien - na het indienen van de klacht bij de corporatie - een termijn van vier weken is verstreken en de corporatie aan de klager geen standpunt kenbaar heeft gemaakt.
2. Een klacht moet, met inachtneming van lid 1 van dit artikel, worden ingediend binnen zes maanden na het voorval waarop de klacht betrekking heeft.

## **Artikel 7      Behandeling van de klacht en termijnen afhandeling**

1. De klager brengt de klacht schriftelijk ter kennis aan de commissie, bij voorkeur via het daartoe vastgestelde klachtenformulier.  
De ontvangst van de klacht wordt door de secretaris van de commissie binnen één week schriftelijk bevestigd.  
In deze schriftelijke bevestiging wordt de termijn genoemd waarbinnen over het geschil een uitspraak wordt gedaan.
2. Indien van het klachtenformulier geen gebruik wordt gemaakt, dient de schriftelijke klacht te zijn voorzien van de naam en adres van de klager, de omschrijving van de feiten waarover wordt geklaagd en de mogelijke oplossingen.
3. De klager kan zich bij het opstellen van de klacht desgewenst laten bijstaan door de corporatie of door derden.
4. De commissie heeft de plicht om de behandeling, beraadslaging, besluitvorming en advisering af te ronden binnen een termijn van drie maanden na ontvangst van de klacht.  
Deze termijn kan maximaal met eenzelfde termijn worden verlengd.  
De klager en de corporatie worden schriftelijk en met redenen omkleed van deze verlenging in kennis gesteld.

## **Artikel 8      Ontvankelijkheid**

1. De commissie oordeelt over de ontvankelijkheid van een klacht.
2. Niet ontvankelijke klachten worden niet in behandeling genomen.  
Klager wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld met opgaaf van redenen.  
Indien van toepassing wordt klager medegedeeld aan welke andere instanties de klacht kan worden voorgelegd.
3. Niet ontvankelijk zijn klachten:
  - die betrekking hebben op de hoogte van de huurprijs en/of de servicekostenvergoeding en/of voorstellen tot verhoging van de huurprijs, zoals bedoeld in hoofdstuk III, afdeling 3 van de Huurprijzenwet Woonruimte;
  - die tot de competentie van de Huurcommissie behoren;
  - die tot de competentie van de gemeentelijke commissie behoren, die is belast met de uitvoering van de Algemene Wet Bestuursrecht;
  - die reeds in behandeling zijn bij een instantie met een wettelijke, geschillenbeslechtende taak of waarover reeds eerder door klager of corporatie het oordeel van een dergelijke instantie is gevraagd;
  - die door betrokken corporatie reeds in handen van een deurwaarder of advocaat zijn gesteld.  
Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking;
  - die niet eerder aan de betreffende corporatie werden voorgelegd en waarvan redelijkerwijs mag worden verwacht dat in het overleg tussen klager en betrokken corporatie een schikking kan worden bereikt;

- waarvoor de betreffende corporatie onvoldoende gelegenheid heeft gehad om een schikking te bereiken;
- die betrekking hebben op het gevoerde corporatiebeleid;
- die niet voldoen aan de omschrijving van klacht als bedoeld in artikel 1;
- die niet voldoen aan het gestelde, bedoeld in artikel 6, lid 1 en 2.

### **Artikel 9 Vooronderzoek**

1. De commissie is bevoegd alle gewenste inlichtingen met betrekking tot de klacht in te winnen of te doen inwinnen.
2. De commissie stelt betrokken corporatie in de gelegenheid op de klacht te reageren.
3. Met inachtneming van artikel 14 lid 1 stelt de commissie vast welke stukken aan de klager ter beschikking gesteld worden, dan wel welke stukken door klager kunnen worden ingezien.

### **Artikel 10 Oproep zitting commissie**

1. De commissie deelt klager en betrokken corporatie, uiterlijk twee weken tevoren de zittingplaats en het tijdstip van de zitting mee. De commissie nodigt klager uit om de klacht nader toe te lichten dan wel door de commissie te worden gehoord. Bij de uitnodiging wordt aan klager en betrokken corporatie meegedeeld of en zo ja welke andere personen voor de zitting zijn uitgenodigd.
2. Indien de klager zich wenst te laten vergezellen/vertegenwoordigen door derden (getuigen, deskundigen of anderen), met een maximum van twee, dan geeft klager - onder mededeling van hun naam en toenaam - dit bij aanvang van de zitting door aan de secretaris. Indien het meerdere personen zijn, dient de klager dit tenminste vijf dagen met naam en toenaam vooraf aan te kondigen bij de secretaris.

### **Artikel 11 Zitting**

1. De zitting van de commissie is niet openbaar.
2. Van het ter zitting behandelde houdt de ambtelijk secretaris aantekening.
3. De klager zal in de gelegenheid worden gesteld zijn klacht nader toe te lichten. De klager kan zich op de zitting laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan. Op verzoek en tot genoegen van de commissie dient een vertegenwoordiger aannemelijk te maken dat hij gemachtigd is om voor klager op te treden.
4. De ter zitting aanwezige vertegenwoordiger van betrokken corporatie zal eveneens in de gelegenheid worden gesteld op de klacht te reageren.
5. De commissie kan ter zitting ook derden horen in verband met de klacht.
6. De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.

## **Artikel 12 Beraadslagingen en besluitvorming**

1. De commissie beraadslaagt en beslist, zonder aanwezigheid van derden, achter gesloten deuren over het uit te brengen advies.
2. De commissie kan alleen besluiten nemen indien de meerderheid van de leden van de commissie aanwezig is.
3. De commissie besluit bij meerderheid van stemmen.  
De secretaris heeft geen stemrecht.  
Bij het staken der stemmen geeft de voorzitter de doorslag.

## **Artikel 13 Advies**

1. Het advies van de commissie wordt schriftelijk en gemotiveerd, binnen vier weken na de zitting, uitgebracht aan de betrokken corporatie.  
De klager ontvangt een afschrift.
2. De betrokken corporatie beslist binnen twee weken op het advies.  
De beslissing wordt direct en schriftelijk aan klager meegedeeld.  
Daarin wordt aangegeven welke partij binnen een bepaalde termijn actie moet ondernemen naar aanleiding van de uitspraak.  
De commissie ontvangt een afschrift.
3. Het advies van de commissie is niet bindend.  
Indien de beslissing van de corporatie van het advies van de commissie afwijkt wordt deze afwijking gemotiveerd en tevens ter kennis gebracht aan de betreffende huurdersorganisatie.

## **Artikel 14 Privacy, vertrouwelijkheid en geheimhouding**

1. De klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken ingeval deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming door betrokkene(n) is verleend.  
Is deze toestemming wel verleend, dan is klager verplicht tot geheimhouding van deze gegevens.
2. De commissie draagt er zorg voor dat stukken en of gegevens, die in het kader van behandeling van de klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk worden behandeld.
3. De leden van de commissie en de secretaris zijn verplicht tot geheimhouding over privacygevoelige gegevens waar zij in het kader van de behandeling van klachten kennis van hebben genomen.
4. De gegevens van een zaak blijven bewaard gedurende een periode van 2 jaar bij de klachtencommissie, hierna worden zij gezonden naar de betreffende corporatie.

## **Artikel 15 Voorlichting**

1. Het Reglement Klachtencommissie ligt ter inzage bij elke deelnemende corporatie.
2. Bij elke deelnemende corporatie is een klachtenformulier verkrijgbaar.
3. Bij elke deelnemende corporatie is een folder over de werkzaamheden van de commissie verkrijgbaar.

## **Artikel 16 Jaarverslag**

1. De commissie brengt jaarlijks vóór 1 mei een beknopt verslag uit van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar.
2. Dit verslag wordt toegezonden aan de bij de SVNK aangesloten corporaties en aan het RPW.
3. In het jaarverslag maakt de commissie tevens melding van gevraagde en ongevraagde adviezen over het door de corporaties gevoerde beleid.

## **Artikel 17 Vergoedingen**

1. De leden van de commissie ontvangen voor hun werkzaamheden een redelijke vergoeding.  
Deze vergoeding wordt jaarlijks bij de begroting van het SVNK vastgesteld.
2. De jaarlijkse kosten van de commissie worden als volgt verdeeld:
  - a. 25% van de kosten, gelijkelijk over de deelnemende corporaties;
  - b. 75% van de kosten, naar rato van het op elke deelnemende corporatie betrekking hebbende aantal ontvankelijk verklaarde klachten.

## **Artikel 18 Slotbepalingen**

1. Dit reglement wordt vastgesteld door de deelnemende corporaties na overleg met het RPW en nadat de individuele huurdersorganisaties over het reglement een advies hebben kunnen uitbrengen.
2. Een wijziging van het reglement wordt op gelijke manier vastgesteld.
3. Dit reglement treedt in werking op 26 mei 2005.
4. In de situaties waarin dit reglement niet voorziet is het Algemeen Bestuur van de SVNK bevoegd tot het nemen van noodzakelijke maatregelen die het functioneren van de klachtencommissie garanderen.