

REGLEMENT

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE WOONRUIMTEVERDELING

R E G L E M E N T
REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE WOONRUIMTEVERDELING

INHOUD

PREAMBULE

HOOFDSTUK I Begripsbepaling

Artikel 1 Definities

HOOFDSTUK II De klachtencommissie

Artikel 2 De commissie
Artikel 3 Doel van de commissie
Artikel 4 Taken van de commissie
Artikel 5 Samenstelling
Artikel 6 Zittingsduur
Artikel 7 Wraking en onpartijdigheid
Artikel 8 Zittingsfrequentie
Artikel 9 Het secretariaat
Artikel 10 Verslag van werkzaamheden
Artikel 11 Vergoeding

HOOFDSTUK III Behandeling van klachten

Artikel 12 Het klachtrecht
Artikel 13 Ontvankelijkheid van klachten
Artikel 14 Verzoekschrift
Artikel 15 Ontvangstbevestiging
Artikel 16 In geval van kennelijke niet ontvankelijkheid of ongegrondheid
Artikel 17 Voorbereiding van de zitting
Artikel 18 De zitting
Artikel 19 Openbaarheid
Artikel 20 Beraadslaging en advies
Artikel 21 Termijn uitspraak
Artikel 22 Bindende uitspraak

HOOFDSTUK IV Inwerkingtreding, vaststelling en wijziging

Artikel 24 Vaststelling en wijziging, inwerkingtreding
Artikel 25 Slotbepaling

HOOFDSTUK V Verklaring

BIJLAGE A: Profielschets commissievoorzitter en -leden

PREAMBULE

Onderstaande corporaties hebben, verenigd in Sociale Verhuurders Haaglanden (hierna te noemen SVH) en hiervoor gemandateerd door de gemeenten besloten een gezamenlijke klachtencommissie Woonruimteverdeling in te stellen welke door de aangesloten corporaties wordt erkend als klachtencommissie die klachten over de toepassing en uitvoering van de regels voor woonruimteverdeling behandelt zoals vastgelegd in de vigerende lokale huisvestingsverordening 2015 van de gemeenten Delft, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Zoetermeer, in de Inschrijfvoorwaarden 2015 en in de Spelregels Woonruimteverdeling vastgesteld door het SVH-bestuur op 24 september 2015 en opvolgende aanvullingen en wijzigingen.

1. Arcade
2. De Goede Woning
3. Haag Wonen
4. Mooiland
5. Rijswijk Wonen
6. Rondom Wonen
7. Staedion
8. Stichting DUWO
9. Vestia
10. Vidomes
11. Wassenaarsche Bouwstichting
12. Wbv. St. Willibrordus Wassenaar
13. Wonen Midden-Delfland
14. Wonen Wateringen
15. Woonbron
16. WoonInvest

Genoemde woningcorporaties hebben zich met de instelling van deze commissie ten doel gesteld voor woningzoekenden een voorziening te treffen waarmee het voor de betrokkenen mogelijk wordt om met weinig drempels, in relatief korte tijd en op een heldere inzichtelijke manier een klacht te kunnen voorleggen over de toepassing en uitvoering van de regels voor woonruimteverdeling door één van de aangesloten corporaties en/of Woonnet-Haaglanden (als uitvoerend onderdeel voor de woonruimteverdeling van SVH en in deze dus handelend onder de naam Woonnet-Haaglanden). De klachtencommissie brengt een bindend advies uit over de voorgelegde klacht aan de woningcorporatie en/of Woonnet-Haaglanden.

Wij verwachten dat dit reglement zal bijdragen tot eenduidigheid, duidelijkheid en openheid voor de woningzoekenden in de regio Haaglanden (Delft, Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Zoetermeer).

HOOFDSTUK I BEGRIPSBEPAALING

Artikel 1.1 Definities

Commissie

De commissie belast met de behandeling van klachten over de toepassing en uitvoering van de regels voor woonruimteverdeling, voluit Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden.

Corporatie

De eigenaren van woonruimte die lid zijn van de Sociale Verhuurders Haaglanden (hierna te noemen SVH) en gebruik maken van Woonnet-Haaglanden. Elk der toegelaten instellingen die door onderschrijving van dit reglement de commissie heeft erkend als commissie voor de behandeling van klachten over de toepassing en uitvoering van de regels voor woonruimteverdeling.

Klacht

Een schriftelijk (via de mail door middel van een vastgesteld formulier) bij de Klachtencommissie kenbaar gemaakt mededeling over een besluit of handeling van een woningcorporatie of Woonnet-Haaglanden betreffende de toepassing en uitvoering van de regels voor woonruimteverdeling waardoor een klager rechtstreeks in zijn belang is getroffen.

Woningzoekende

Degene die zich als woningzoekende heeft geregistreerd of wil registreren bij Woonnet-Haaglanden om woonruimte te gaan huren bij een van de aangesloten woningcorporaties aan Woonnet-Haaglanden.

Klager

Degene wiens belang rechtstreeks wordt getroffen een besluit of handeling (een gedraging of een nalaten) van de corporatie of de rechtspersoon welk voor de corporatie werkzaamheden of een taak verricht(te) of moest verrichten en hierover een klacht heeft en de bewuste klacht, bij voorkeur op een daartoe bestemd klachtenformulier, als zodanig aan de commissie voorlegt.

Artikel 1.2

Begrippen die niet in dit reglement zijn omschreven, worden gebruikt naar de betekenis die zij in de Huisvestingswet, lokale huisvestingsverordeningen of de Spelregels hebben.

HOOFDSTUK II DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 2 De commissie

1. Er is een Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling voor de woningcorporaties die lid zijn van de SVH.
2. De Regionale Klachtencommissie is een onafhankelijke instantie.
3. De in het eerste lid bedoelde commissie treedt voor woningcorporaties die lid zijn van de SVH op als Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling als bedoeld in artikelen van de in de preambule genoemde vigerende verordeningen.

Artikel 3 Doel van de commissie

1. Het behandelen van klachten van klagers in een procedure, waarin in elk geval het beginsel van hoor en wederhoor wordt toegepast, en het geven van een oordeel over de klachten in de vorm van schriftelijke adviezen aan het bestuur van de betrokken corporatie/Woonnet-Haaglanden;
2. bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van klagers en woningzoekenden en hierover een beslissing te nemen;
3. bij te dragen aan de verbetering en optimalisering van het functioneren van het woonruimteverdelingssysteem.
4. De commissie geeft haar beslissing in de vorm van een bindend advies aan de corporaties/Woonnet-Haaglanden.

Artikel 4 Taken van de commissie

De taken van de commissie zijn:

1. De commissie is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren.
2. De bevoegdheid om een klacht te behandelen die aan haar wordt voorgelegd, indien en voor zover de klacht een besluit of handeling betreft van een aan deze klachtenregeling deelnemende partij.
3. Het behandelen van de bij haar ingediende klacht overeenkomstig de in hoofdstuk 3 omschreven procedure.
4. Het binnen redelijke termijn behandelen van de ingediende klachten en hierover schriftelijk advies uitbrengen aan de besturen van de afzonderlijke corporaties of Woonnet-Haaglanden die de klachten betreffen, dan wel er voor zorg te dragen dat deze klachten binnen redelijke termijn door de betreffende corporaties/Woonnet-Haaglanden worden behandeld en zo mogelijk worden opgelost;
5. Het naar aanleiding van de door haar behandelde klachten gevraagd en ongevraagd te adviseren over het te voeren beleid.
6. De bevoegdheid om bij de uitvoering van haar taken:
 - a. De klager, de corporatie/Woonnet-Haaglanden en overige betrokken partijen te horen;
 - b. Deskundige(n) in te schakelen;

- c. Al naar gelang de gegrondheid van de klacht, de betreffende corporatie/Woonnet-Haaglanden uitvoering te laten geven aan de oplossing van de klacht.
7. Het kunnen verklaren van de klacht als gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk.
8. Het doen van aanbevelingen aan Woonnet-Haaglanden en/of corporaties op grond van signalen, ontvangen uit de door haar behandelde klachten.
9. De klachtencommissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. In een dergelijk geval verklaart de klachtencommissie zich onbevoegd.

Artikel 5 Samenstelling

1. Een benoemingscommissie bestaande uit 4 leden: één lid namens SVH, één namens de aangesloten corporaties, één namens de huurdersorganisaties van de aangesloten corporaties en één namens de gemeenten in de regio Haaglanden, draagt zorg voor de instelling van de klachtencommissie. SVH en de aangesloten corporaties bewaken de continuïteit van de commissie
2. De regionale klachtencommissie bestaat uit twee leden en een onafhankelijke voorzitter alsmede een zelfde aantal plaatsvervangende leden. Een van de leden vervangt de voorzitter bij afwezigheid.
3. De voor benoeming voor te dragen commissieleden moeten bij voorkeur beschikken over deskundigheid op sociaal-maatschappelijk of op juridisch terrein, dan wel op het terrein van de volkshuisvesting, zodat kennis op elk van de genomen terreinen in de commissie aanwezig is.
4. Tot lid van de commissie kunnen **niet** benoemd worden:
 - a. de werknemers of hun partner van SVH of haar leden;
 - b. de werknemers of hun partner van de gemeenten in de regio Haaglanden;
 - c. actieve leden van een huurdersorganisatie die werkzaam is in het werkgebied van één of meer leden van de SVH;
 - d. iemand die in het voorafgaande jaar werkzaam is geweest bij SVH, een lid van SVH of een gemeente in de regio Haaglanden.

Artikel 6 Zittingsduur

1. De commissieleden worden benoemd voor een termijn van drie jaar. Aftreding geschiedt volgens een rooster van aftreding.
2. Herbenoeming van commissieleden en/of de voorzitter vindt slechts eenmalig plaats met instemming van de eventueel zittende leden.
3. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de termijn waarvoor het lid werd benoemd;
 - b. schriftelijke opzegging door het commissielid zelf;
 - c. overlijden;
 - d. toetreding tot een van de organen van de aangesloten corporaties, SVH of gemeenten in de regio Haaglanden;
 - e. schorsing gevolgd door ontslag op voordracht van twee-derde van de commissieleden en plaatsvervangers, geëffectueerd door de deelnemende partijen. Het ontslag wordt schriftelijk en met opgaaf van redenen verleend.

4. Het ontslag bedoeld in het vorige lid kan slechts worden verleend op de grond dat het commissielid:
 - a. zijn taak ernstig verwaarloost;
 - b. bij de beoordeling van klachten handelt in strijd met dit reglement of met de wet; of
 - c. zich schuldig maakt aan strafbare feiten, waardoor zijn functioneren of het vertrouwen daarin geschaad worden.
5. De voorzitter, de leden en plaatsvervangend leden kunnen op ieder moment ontslag nemen. De aftredende voorzitter, de aftredende leden en aftredende plaatsvervangend leden blijven hun functie vervullen tot in hun opvolging is voorzien.

Artikel 7 Wraking en onpartijdigheid

1. Een lid van de commissie dient zich bij de behandeling van een klacht terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. In dit geval wordt zijn plaats in de commissie ingenomen door zijn plaatsvervanger.
2. Degenen die betrokken zijn bij de klacht kunnen, voordat de commissie haar advies over de klacht heeft uitgebracht, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht. Het bepaalde in artikel 4, lid 4 is van toepassing.

Artikel 8 Zittingsfrequentie

1. De commissie vergadert tenminste acht maal per jaar en/of zo vaak dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
2. De zitting is besloten.
3. De commissie beraadslaagt aan de hand van een agenda en de relevante stukken naar aanleiding van het verhandelde in de zitting en de overige gebleken feiten en omstandigheden.
4. De voorzitter bepaalt in overleg met de secretaris de plaats en het tijdstip waarop de zittingen plaatsvinden, terwijl de secretaris zorg draagt voor het oproepen van de leden van de klachtencommissie door het versturen van de agenda.
5. De in het eerste lid bedoelde besloten zitting kan geen doorgang vinden indien:
 - a. de voorzitter en zijn plaatsvervanger niet aanwezig zijn;
 - b. er minder dan twee leden, de voorzitter inbegrepen, aanwezig zijn.

Artikel 9 Het secretariaat

1. De deelnemende corporaties stellen een secretariaat van de commissie in en benoemen een secretaris.
2. Het secretariaat is gevestigd op een door de commissie aan te wijzen locatie.
3. De secretaris draagt zorg voor de uitvoering van de werkzaamheden van de commissie die noodzakelijk zijn ter afhandeling van de door de commissie uit te brengen adviezen.
4. Indien de secretaris van mening is dat de behandeling van een klacht geen uitstel toelaat tot de vastgestelde volgende zittingsdatum van de commissie, roept hij in overleg met de voorzitter, de commissie tussentijds bijeen voor een extra zitting.

5. Indien een klager zich met een klacht tot de commissie richt, zonder dat deze eerst is voorgelegd aan de betreffende corporatie/Woonnet-Haaglanden, is de klager niet-ontvankelijk en zendt de secretaris de klacht ter behandeling door naar de corporatie en deelt hij de klager gemotiveerd mee, dat de klacht is doorgezonden naar de corporatie/Woonnet-Haaglanden. Als de klacht al wel is voorgelegd aan de corporatie/Woonnet-Haaglanden, maar nog geen zes weken in behandeling is bij de corporatie/Woonnet-Haaglanden, dan is de klager ook niet-ontvankelijk.
6. De secretaris houdt een register bij van de ontvangen klachten, waarin tevens wordt opgenomen op welke wijze de klacht in behandeling is genomen, de termijn van afhandeling en het uitgebrachte advies. De gegevens uit dit register worden verwerkt in het jaarverslag van de commissie.

Artikel 10 Verslag van werkzaamheden

1. De klachtencommissie is voor haar werkzaamheden verantwoording verschuldigd aan SVH, de aangesloten woningcorporaties, hun huurdersorganisaties en de gemeenten in de regio Haaglanden.
2. De commissie brengt binnen twee maanden na het verstrijken van het kalenderjaar verslag uit. In dit verslag dient tenminste te worden vermeld het totaal aantal gemelde klachten en de adviezen die zij op grond van de klachten in het verslagjaar aan de corporaties/Woonnet-Haaglanden heeft uitgebracht
3. Woningzoekenden worden in de gelegenheid gesteld van de inhoud van het jaarverslag kennis te nemen.

Artikel 11 Vergoeding

1. De leden van de klachtencommissie ontvangen een vergoeding voor aanwezigheid bij de zittingen van de commissie en noodzakelijke kosten van vervoer. De bedragen zijn in overeenstemming met de maatschappelijk gebruikelijke bedragen voor dit soort functies. Vervangende leden zijn minimaal twee maal per jaar aanwezig.
2. De commissie stelt ten behoeve van haar werkzaamheden jaarlijks een begroting op ter vaststelling door SVH en de aangesloten corporaties en verantwoordt de gemaakte kosten jaarlijks aan SVH en de aangesloten woningcorporaties. Bij onvoorziene kosten wordt tussentijds overlegd.

HOOFDSTUK III BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

Artikel 12 Het klachtrecht

Elke woningzoekende heeft het recht bij de commissie klachten in te dienen over de toepassing en uitvoering van de regels voor woonruimteverdeling door de aangesloten corporaties of Woonnet-Haaglanden. Aan het indienen van klachten zijn geen kosten verbonden voor de klager.

Artikel 13 Ontvankelijkheid van klachten

1. De klager is pas ontvankelijk in zijn klacht in die zin, dat hij zijn klacht inhoudelijk aan de commissie kan voorleggen, als klager zijn klacht minimaal eenmaal heeft voorgelegd aan de betrokken corporatie of Woonnet-Haaglanden en de klacht door de betrokken corporatie of Woonnet-Haaglanden niet of slechts gedeeltelijk is gehonoreerd en in dat laatste geval uitsluitend voor het niet gehonoreerde deel van de klacht, waarbij het de voorkeur verdient, dat de klacht bij de indiening bij betrokken corporatie of Woonnet-Haaglanden schriftelijk en gemotiveerd is ingediend.
2. De klacht is niet ontvankelijk indien:
 - a. de klacht geen betrekking heeft op de uitvoering van de woonruimteverdeling door de aangesloten corporaties of Woonnet-Haaglanden;
 - b. klager geen woningzoekende is in de zin van dit reglement;
 - c. klager niet rechtstreeks in zijn belang is getroffen door het handelen of nalaten als bedoeld onder a;
 - d. de klacht nog niet of minder dan zes weken geleden is ingediend bij de corporatie/Woonnet-Haaglanden zelf. Indien de klacht langer dan zes weken bij de corporatie/Woonnet-Haaglanden in behandeling blijft, kan de commissie op verzoek van de klager de klacht zonder meer in behandeling nemen;
 - e. er sinds het tijdstip waarop de klacht betrekking heeft meer dan een jaar is verstreken;
 - f. de zaak waarop de klacht betrekking heeft aanhangig is of is geweest bij de burgerlijke rechter, bij een gemeentelijke beroep- en/of bezwaarcommissie of bij een vergelijkbare bevoegde instantie;
 - g. er tegen het besluit of handeling waartegen de klacht zich richt een andere administratieve rechtsgang openstaat of heeft gestaan;
 - h. de klacht reeds door de commissie is behandeld en er een uitspraak is geweest.
3. De klager wordt binnen zes weken na ontvangst van de klacht of de aanvulling daarop schriftelijk in kennis gesteld van de niet-ontvankelijkheid van de klacht. Ook als de klacht geen klacht is gebleken.
4. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie die de klacht in behandeling neemt. Indien een klager hiertoe besluit, dient hij dit direct aan de klachtencommissie mee te delen. De klachtencommissie zal klager hierna in zijn klacht niet-ontvankelijk verklaren.

Artikel 14 Verzoekschrift

1. Een klacht dient binnen drie maanden na het besluit of de handeling van de woningcorporatie of Woonnet-Haaglanden waartegen de klacht zich richt door de klager te worden ingediend.
2. Een klacht wordt aanhangig gemaakt door het indienen van een verzoekschrift bij het secretariaat van de klachtencommissie.
3. Het verzoekschrift dient ondertekend te zijn en bevat ten minste:
 - a. naam en adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. zo duidelijk mogelijk een omschrijving van het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. de wijze waarop de corporaties/Woonnet-Haaglanden de klacht tot dan toe heeft behandeld;
 - e. de reden waarom de klager wenst te klagen.
4. Een klacht dient voldoende gemotiveerd te zijn.
5. Zo nodig is de secretaris van de commissie behulpzaam bij het formuleren van de klacht.

Artikel 15 Ontvangstbevestiging

1. De secretaris van de klachtencommissie zendt na ontvangst van een klacht direct een ontvangstbevestiging aan de indiener van de klacht.
2. De klacht en de daarbij overgelegde stukken worden zo spoedig mogelijk in handen van de klachtencommissie en eventuele derde belanghebbenden gesteld.
3. Op de klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
4. Bij het bericht van ontvangst wordt vermeld dat de klachtencommissie een bindende uitspraak voor partijen doet en wordt tevens de termijn van afhandeling genoemd.

Artikel 16 In geval van kennelijke niet ontvankelijkheid of ongegrondheid

1. Indien de klager in zijn klacht kennelijk niet ontvankelijk is dan wel indien de klacht kennelijk ongegrond is, kan de voorzitter van de commissie dit beslissen in een met redenen omklede beslissing.
2. De secretaris verzendt deze beslissing aan de klager. De klager kan binnen 14 dagen na datum van verzending van de beslissing van de voorzitter hiertegen schriftelijk in verzet komen bij de voltallige commissie. De secretaris wijst klager op de mogelijkheid van verzet.
3. Indien de commissie het verzet gegrond acht, vervalt de beslissing van de voorzitter en wordt de klacht alsnog op de gebruikelijke wijze door de commissie in behandeling genomen.
4. De in het eerste lid van dit artikel genoemde bevoegdheid van de voorzitter bestaat eveneens indien de klacht gelijk of nagenoeg gelijk is aan een klacht van dezelfde klager waarover de commissie of de voorzitter reeds eerder een advies heeft gegeven c.q. uitspraak heeft gedaan.

Artikel 17 Voorbereiding van de zitting

1. Wanneer de commissie de klacht in behandeling neemt, informeert zij de klager en de corporatie/Woonnet-Haaglanden over de wijze waarop en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld en welke bevoegdheden de klager toekomen en geeft zij de datum aan waarop de commissie de klacht behandelt.
2. Indien noodzakelijk, nodigt zij de klager en de desbetreffende corporatie/Woonnet-Haaglanden tenminste één week tevoren uit bij de zitting te verschijnen om de standpunten mondeling toe te lichten.
3. De commissie kan zich bij de zitting laten bijstaan door externe deskundigen. Zowel de corporatie/Woonnet-Haaglanden als de klager worden vooraf in kennis gesteld van de personen die zijn uitgenodigd.
4. Als de klager gemotiveerde bezwaren heeft tegen de aanwezigheid van één of meer door de commissie voor de zitting uit te nodigen personen, stelt de klager de commissie daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte, waarna de commissie vervolgens zo spoedig mogelijk beslist.
5. Indien noodzakelijk, kan de klager de commissie verzoeken door hem aan te wijzen getuigen/deskundigen die zijn beweringen kunnen staven of toelichten, tot de zitting toe te laten en te horen. Wanneer de commissie positief op dit verzoek beslist, zorgt klager zelf voor oproeping van deze getuigen/deskundigen.
6. Indien zijn aanwezigheid voor de behandeling van de klacht noodzakelijk is, ontvangt de klager tenminste zeven dagen van tevoren bericht over de datum, het tijdstip en de plaats van de zitting, waarop de commissie de klacht zal behandelen.
7. De commissie is volledig geautoriseerd binnen het automatiseringssysteem van Woonnet-Haaglanden alle mogelijke relevante informatie over de klacht en de klager op te halen.

Artikel 18 De zitting

1. Indien aanwezigheid voor de behandeling van de klacht noodzakelijk is, worden belanghebbenden of gemachtigden uiterlijk één week voor aanvang van de zitting door de voorzitter uitgenodigd bij de zitting te verschijnen om zijn/haar zienswijze kenbaar te maken met betrekking tot de ingediende klacht.
2. Bij de zitting dienen minimaal twee leden van de commissie aanwezig te zijn.
3. De klager en de desbetreffende corporatie/Woonnet-Haaglanden mogen zich laten vertegenwoordigen en bijstaan. Bij afwezigheid van de klager, dient de vertegenwoordiger te beschikken over een schriftelijke volmacht van de klager.
4. De commissie kan de corporatie/Woonnet-Haaglanden verzoeken een onderzoek in te stellen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht en daarover aan haar rapport uit te brengen. Zij geeft daarbij specifiek aan waarover zij nadere informatie wenst. De klager wordt in kennis gesteld van het verzoek.
5. De commissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen. Ook kan zij enkele van haar leden en/of haar secretaris tot rapporteurs benoemen om ter plaatse een onderzoek in te (doen) stellen. Tevens mag gebruik worden gemaakt van deskundig extern onafhankelijk advies.
6. De commissie kan de behandeling van de klacht opschorten tot zij de gevraagde informatie heeft verkregen.
7. Voordat de behandeling in de zitting wordt gesloten, deelt de voorzitter de termijn mee waarop de uitspraak wordt gedaan aan de betrokkene(n) en/of gemachtigde(n).

Artikel 19 Openbaarheid

1. De zitting van de klachtencommissie is niet openbaar.
2. De leden van de klachtencommissie zijn tot geheimhouding verplicht over het besprokene in besloten zittingen en over vertrouwelijk verkregen informatie.

Artikel 20 Beraadslaging en advies

1. De beraadslagingen van de commissie zijn besloten en niet openbaar.
2. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken, welke zij voor en tijdens de zitting aan informatie van partijen heeft vernomen en op overige gebleken feiten en omstandigheden.
3. De commissie behandelt de commissiestukken en overige informatie vertrouwelijk.
4. De commissie beslist bij gewone meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies. Ieder lid en de voorzitter heeft één stem.
5. Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken, nadat de behandeling van de klacht is voltooid, brengt de commissie schriftelijk en gemotiveerd advies uit aan de corporatie/Woonnet-Haaglanden. Indien de commissie de klacht ongegrond acht, kan zij er in de uitspraak mee volstaan dit uit te spreken. De klager en zijn gemachtigde ontvangen een kopie van het advies.
6. De uitspraak op de klacht wordt gemotiveerd en is bindend voor de betrokken partijen: klager en betrokken corporatie/Woonnet-Haaglanden.
7. De uitspraak wordt door de voorzitter van de klachtencommissie ondertekend.
8. Tegen de uitspraak van de klachtencommissie kan geen beroep worden ingesteld anders dan een gang naar de burgerlijke rechter.
9. Het advies als zodanig is niet openbaar. De klager en de corporatie/Woonnet-Haaglanden of derden, mogen het advies slechts openbaar maken wanneer hun belangen daarmee duidelijk zijn gediend en zij door niet openbaarmaking ernstig in hun belangen worden geschaad.
10. De door de commissie behandelde zaken en de uitgebrachte adviezen, kunnen in algemene zin, zonder dat de privacy van de daarbij betrokken personen wordt aangetast, in de openbaarheid worden gebracht.

Artikel 21 Termijn uitspraak

De uitspraak wordt binnen vier weken na het behandelen van de klacht aan betrokkene bekend gemaakt. Indien naar het oordeel van de voorzitter de termijn van zes weken voor de behandeling van de klacht zelf ontoereikend is voor het *beslissen* op de klacht, neemt hij de beslissing de uitspraak met vier weken te verdagen. Van een besluit tot verdaging ontvangen de leden van de klachtencommissie en betrokkenen een afschrift.

Artikel 22 Bindende uitspraak

Uitspraken gedaan door de Klachtencommissie strekken de aan de klachtencommissie deelnemende partijen tot bindend advies.

HOOFDSTUK IV INWERKINGTREDING, VASTSTELLING EN WIJZIGING

Artikel 24 Vaststelling en wijziging, inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt vastgesteld door de aangesloten corporaties nadat belanghebbende corporaties en huurdersorganisaties in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken.
2. Wijziging van dit reglement vindt slechts plaats, indien geen van de deelnemende corporaties, huurdersorganisaties en de gemeenten in de regio Haaglanden daartegen overtuigend en zwaarwegend bezwaar maakt
3. Dit reglement treedt in werking op een nader te bepalen datum, direct nadat door partijen een klachtencommissie is geïnstalleerd. De datum van inwerkingtreding wordt aan alle belanghebbenden bekendgemaakt.
4. Minimaal één keer in de vier jaar wordt het klachtenreglement geëvalueerd door een commissie bestaande uit Woonnet-Haaglanden/corporaties en huurdersorganisaties. Bij deze evaluatie wordt tevens meegenomen de hoogte van de vergoeding van de leden.

Artikel 25 Slotbepaling

In die gevallen waarin dit reglement met betrekking tot de werkwijze van de commissie niet voorziet, beslist de commissie.

Aldus vastgesteld te Delft, d.d. 11.04.2016

Dit reglement treedt in werking op

HOOFDSTUK V: VERKLARING

Ondertekening door de bij de vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden aangesloten woningcorporaties in de regio Haaglanden.

BIJLAGE A: PROFIELSCHETS COMMISSIELEDEN

Profielschets voorzitter

De voorzitter geeft op onafhankelijke en deskundige wijze leiding aan het proces van klachtenbehandeling en zit de hoorzittingen voor. Werkt nauw samen met de overige leden van de commissie, zodat er steeds een goed gedragen en gemotiveerd advies van de commissie tot stand komt. Weegt net als de andere commissieleden belangen, beleid en regelingen zorgvuldig af. De voorzitter kan juridische en reglementaire problemen herkennen en oplossen. Kan goed luisteren en de juiste vragen stellen. De voorzitter is verantwoordelijk voor de zorgvuldige handhaving van het reglement en voor het functioneren van de commissie. Hij/zij bewaakt de onafhankelijkheid van de commissie en bewaart tevens de goede samenwerking met de organisatie.

Profielschets lid

Het lid is in staat tot onafhankelijke oordeelsvorming op basis van de door partijen ingebrachte argumenten, gegeven doel en werkwijze van de organisatie, beleid en regelingen, en de wederzijdse belangen. Hij/zij kan goed samenwerken en komt op basis van argumenten tot een gemotiveerd advies. Het lid heeft bij voorkeur kennis van het werkveld van corporaties, affiniteit met consumentenbelangen en vraagstukken in de relatie huurder-verhuurder.