

# **Klachtenreglement wonenCentraal de dato 1 januari 2001**

Gebruikte afkortingen:

*WonenCentraal: stichting wonenCentraal*

*Commissie: klachtencommissie van stichting wonenCentraal*

*Directie: directie van stichting wonenCentraal*

*HR: vereniging Huurdersraad Albaniana*

*RvC: Raad van Commissarissen van stichting wonenCentraal*

*OR: Ondernemingsraad van stichting wonenCentraal*

*Voorzitter: voorzitter van de klachtencommissie van stichting wonenCentraal*

## **1. Definitie klacht**

Onder klacht wordt verstaan een van een klager afkomstig schriftelijk stuk gericht aan de wonenCentraal, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling door wonenCentraal of van door wonenCentraal bij haar ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst voor wonenCentraal werkzaam.

## **2. Behandeling klacht door wonenCentraal**

- 2.1 WonenCentraal zendt binnen drie werkdagen na binnenkomst van een klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager. WonenCentraal vermeldt daarbij door wie de klacht behandeld zal worden.
- 2.2 Klagers ontvangen waar mogelijk binnen twee weken doch uiterlijk binnen drie weken na binnenkomst van hun klacht een schriftelijk antwoord van de verantwoordelijke teammanager. Kan een schriftelijk antwoord door bijzondere omstandigheden (zoals een noodzakelijk geacht extern deskundigenonderzoek) niet binnen drie weken worden gegeven, dan ontvangt de klager schriftelijk bericht over de reden hiervan.
- 2.3 Wanneer klagers zich met het antwoord van de teammanager niet kunnen verenigen, kunnen zij hun klacht herhalen bij het hoofd Woondiensten. De artikelen 2.1 en 2.2 zijn van overeenkomstige toepassing, waarbij voor teammanager moet worden gelezen 'hoofd woondiensten'.
- 2.4 Wanneer klagers zich met de reactie van het hoofd Woondiensten niet kunnen verenigen, kunnen zij zich met hun klacht wenden tot de commissie. Artikel 2.1 is van overeenkomstige toepassing.

## **3. De commissie**

- 3.1 De commissie heeft als taak de directie met redenen omkleed te adviseren met betrekking tot de afhandeling van aan de commissie voorgelegde klachten als bedoeld in artikel 2.4.
- 3.2 De commissie bestaat uit vijf personen.
- 3.3 De leden van de commissie worden benoemd door de Raad van Commissarissen van wonenCentraal (hierna te noemen RvC) van wonenCentraal uit bindende voordrachten.
- 3.4 De HR heeft het recht twee bindende voordrachten te doen.  
  
De directie heeft eveneens het recht twee bindende voordrachten te doen, waarbij de OR het recht heeft voor één plaats een voordracht aan de directie te doen.
- 3.5 De voorzitter van de commissie wordt voorgedragen door de overige vier leden van de commissie.

- 3.6 De RvC kan beargumenteerd het bindende karakter aan de voordrachten als bedoeld in artikel 3.2 ontnemen. De RvC verzoekt het voordragende orgaan dan opnieuw een voordracht te doen.
- 3.7 De leden van commissie treden elk uiterlijk vijf jaar na benoeming af volgens een door de commissie op te stellen rooster, waarbij jaarlijks één lid aftreedt. Herbenoeming is eenmaal mogelijk.
- 3.8 Leden kunnen op beargumenteerd verzoek van de instantie op wiens voordracht is benoemd, ontslagen worden door de RvC.

#### **4. Beoordeling ontvankelijkheid klacht door commissie**

- 4.1 Klachten, rechtstreeks gericht aan de commissie worden, ongeacht het stadium van behandeling, doorgezonden aan de voorzitter. Na kennisname van de klacht stelt de voorzitter aan de hand van het reglement vast of de klacht in behandeling kan worden genomen of dat deze eerst nog dient te worden behandeld door wonenCentraal als bedoeld in artikel 2. Over de uitkomst daarvan licht de commissie zowel de klager als wonenCentraal in.
- 4.2 De klacht wordt door de commissie, naar het oordeel van de voorzitter, niet door de commissie in behandeling genomen indien:
- klager niet rechtstreeks in zijn belang wordt getroffen;
  - de klacht betrekking heeft op zaken waarin het betreffende optreden van wonenCentraal rechtstreeks en onvermijdelijk voortvloeit uit wettelijke voorschriften;
  - de klacht betrekking heeft op een voorstel tot verhoging van de huurprijs als bedoeld in de Huurprijzenwet Woonruimte;
  - de klacht door hetzij de corporatie hetzij de huurder aanhangig is gemaakt bij een extern geschillenbeslechtend orgaan
  - de klacht behoort tot de competentie van de Klachtencommissie Woonruimteverdeling;
  - er andere gegronde redenen zijn om de klacht niet in behandeling te nemen.
- 4.3 De voorzitter deelt een besluit als bedoeld in artikel 4.2 binnen twee weken schriftelijk en beargumenteerd mee aan de klager, die het besluit kan laten toetsen door de voltallige commissie, indien hij dit binnen 2 weken schriftelijk kenbaar maakt.

#### **5. Bevoegdheid tot behandeling van een klacht door de commissie**

- 5.1 Indien het aantal leden van de commissie beneden de vijf daalt, blijft de commissie bevoegd, zolang er tenminste één lid is dat is voorgedragen door de HR en één lid, dat is voorgedragen door de directie van wonenCentraal. De commissie is echter niet langer bevoegd bij het ontbreken van de voorzitter.
- 5.2 De commissie is bevoegd te vergaderen indient tenminste drie leden van de commissie aanwezig zijn. Is de voorzitter afwezig, dan wijst de commissie voor die betreffende vergadering zelf een vergadervoorzitter aan.
- 5.3 De voorzitter schrijft het concept-advies van de commissie. Bij besluitvorming over de uitspraak van de commissie dient tenminste de voorzitter aanwezig te zijn en tenminste één lid benoemd op voordracht van de HR en tenminste één lid benoemd op voordracht van de directie.

#### **6. Behandeling van de klacht door de commissie**

- 6.1 De commissie belegt een hoorzitting indien zij of een der partijen dit wenst, de commissie vraagt dit aan beide partijen. Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure laten bijstaan door derden, waarbij elke partij eventueel gemaakte kosten zelf zal dragen. Indien een hoorzitting zal plaatsvinden worden alle partijen voor hoor en wederhoor uitgenodigd.

- 6.2 De commissie kan nader onderzoek instellen of nader advies inwinnen. Indien hier kosten aan verbonden zijn is toestemming van de directie nodig. De directie kan toestemming alleen beargumenteerd weigeren.
- 6.3 De voorzitter schrijft een concept advies dat door de commissie wordt besproken.
- 6.4 De commissie brengt een bindend advies aan de directie uit binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Indien deze termijn wordt overschreden, maakt de commissie hiervan beargumenteerd melding aan de klager en wonenCentraal. De klager ontvangt een kopie van het advies van de commissie.

## **7. Overige bepalingen de commissie aangaande**

- 7.1 De commissie heeft de beschikking over noodzakelijke facilitaire en administratieve ondersteuning van wonenCentraal.
- 7.2 De leden van de commissie zijn tegenover derden verplicht tot geheimhouding van alle gegevens die hen uit hoofde van hun functie ter kennis komen en die redelijkerwijs geheimhouding behoeven.
- 7.3 De commissie regelt verder haar eigen werkwijze. Indien de commissie haar werkwijze schriftelijk uitwerkt, ontvangende directie, de HR en de Ondernemingsraad een afschrift hiervan.

## **8. Beslissing directie naar aanleiding van het advies van de commissie**

- 8.1 De directie kan schriftelijk en gemotiveerd van het bindend advies afwijken:
- a. als opvolging van het advies van de commissie zou leiden tot een wijziging in bestaand beleid of vorming van nieuw beleid van wonenCentraal;
  - b. als de klacht betrekking heeft op personeel van wonenCentraal en/of door wonenCentraal ingeschakelde derden.
- 8.2 De schriftelijke, eventueel van kanttekeningen voorziene, uitspraak van de directie aan de klager, volgt binnen drie weken na ontvangst van het advies van de commissie. Leden van de commissie en de betreffende medewerkers van wonenCentraal ontvangen een afschrift hiervan.

## **9. Rapportages en evaluatie**

- 9.1 WonenCentraal verstrekt maandelijks een rapportage aan de HR en commissie van het aantal rappelbrieven (niet standaard) brieven en klachten met de stand van zaken zoals gemiddelde beantwoordingstermijn
- 9.2 De commissie brengt jaarlijks vóór 1 april een jaarverslag uit over het daaraan voorafgaande kalenderjaar. De voorzitter schrijft het concept jaarverslag dat door de voltallige commissie wordt vastgesteld. In het jaarverslag kan zij aanbevelingen doen die op haar terrein liggen.
- 9.3 Na het uitbrengen van het jaarverslag als bedoeld in artikel 9.2 vindt een overleg plaats tussen de directie en (vertegenwoordigers van) de HR en Klachtencommissie, waarin het afgelopen jaar wordt geëvalueerd en eventuele afspraken tot verbetering van procedures e.d. kunnen worden gemaakt.

## **10. Bezoldiging van de commissie**

- 10.1 Per behandelde klacht ontvangen de behandelende leden een vergoeding voor geïnvesteerde tijd en een onkostenvergoeding ter bestrijding van gemaakte onkosten waaronder de reiskosten.

- 10.2 Voor alle jaarlijks terugkerende werkzaamheden van de commissie ontvangen de leden van de commissie tevens een vaste vergoeding.  
De vergoedingen als bedoeld in de artikelen 10.1 en 10.2 worden in een apart document, als onderdeel van dit reglement, vastgelegd.
- 10.3 De betaling vindt per halfjaar achteraf plaats aan de hand van een ondertekende opgave van de voorzitter van degenen die de klachten behandeld hebben.
- 10.4 De vergoedingen worden jaarlijks, voor het eerst per 1 januari 2002, geïndexeerd aan het gestegen loonindexcijfer CAO's, waarbij afronding plaatsvindt op hele euro's.
- 10.5 Eventuele fiscale consequenties van vergoedingen zijn voor rekening van de commissieleden zelf. WonenCentraal verstrekt jaarlijks aan de belastingdienst een opgave van de verstrekte vergoedingen.

***Vastgesteld door de Raad van Commissarissen van wonenCentraal in zijn vergadering van 22 januari 2001, na raadpleging van de vereniging Huurdersraad Albaniana, de Klachtencommissie en de directie van stichting wonenCentraal.***