

## REGLEMENT GECOMBINEERDE KLACHTENCOMMISSIE BBSH EN HVW.

### Artikel 1 - Definities.

BBSH	:	Besluit Beheer Sociale Huursector;
Commissie	:	klachtencommissie inzake woningtoewijzing als bedoeld in artikel 4, tweede lid, van de Huisvestingswet en inzake artikel 16 BBSH;
Verhuurder	:	Dongense Woningbouwvereniging en/of de Woningstichting Volksbelang;
Gemeente	:	Burgemeester en wethouders van de gemeente Dongen;
Huurder beheerd;	:	a. de huurder van een woongelegenheden die door verhuurder wordt b. de medehuurder in de zin van de artikelen 1623g en 1623h van het Burgerlijk Wetboek; c. de persoon, bedoeld in artikel 1623i, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek; d. degene die de woongelegenheden met toestemming van de verhuurder huurt van een huurder die haar huurt van verhuurder;
Klager	:	een ieder die schriftelijk een klacht ingevolge dit reglement heeft ingediend. Voor de toepassing van artikel 2, tweede lid, van dit reglement wordt met een klager gelijkgesteld: de organisatie die zich de behartiging van belangen van huurders ten doel heeft gesteld indien en voorzover deze organisatie een klacht heeft ingediend namens of in het belang van een groep van huurders.
Overeenkomst	:	tussen verhuurder en gemeente gesloten overeenkomst als bedoeld in artikel 4, eerste lid, van de Huisvestingswet.
Privacygevoelige gegevens	:	gegevens die herleidbaar zijn tot een individuele natuurlijke persoon.

### Artikel 2 - Voorleggen klacht.

1. Een ieder die door een besluit ter uitvoering van de overeenkomst rechtstreeks in zijn belang is getroffen kan een klacht indienen bij de commissie. Daarvan is in ieder geval sprake bij besluiten inzake:
  - a. de weigering tot inschrijving urgent-woningzoekende;
  - b. de doorhaling tot inschrijving urgent woningzoekende;
  - c. de woningtoewijzing;
2. Een huurder kan over het handelen of nalaten van verhuurder of van medewerker(s) van verhuurder dan wel van derden die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten een klacht indienen bij de commissie, rekening houdend met de door verhuurder vastgestelde klachtenprocedure.
3. Een klacht dient binnen zes weken na dagtekening van het betreffende besluit, respectievelijk de datum van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding geeft, op een daarvoor bestemd formulier te worden ingediend.

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

1. De commissie behandelt en beslist op ingekomen klachten van klagers als bedoeld in artikel 2, eerste lid. De beslissingen van de commissie, voor zover zij betrekking hebben op klachten inzake de uitvoering van de overeenkomst, strekken gemeente en verhuurder tot bindend advies.
2. De commissie behandelt ingekomen klachten als bedoeld in artikel 2, tweede lid, en geeft hierover een met redenen omkleed advies aan verhuurder.

### **Artikel 4 - Ontvangst klacht.**

1. Klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht van of namens de commissie, een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen of in behandeling is genomen.
2. De commissie informeert klager over de wijze waarop en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld.

### **Artikel 5 - Voorbereiding van de vergadering van de commissie.**

1. Verhuurder wordt door de commissie zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de klacht te reageren en wel binnen een door de commissie te bepalen termijn.
2. Klager ontvangt ten minste zeven dagen van tevoren bericht over de plaats, datum en het tijdstip van de vergadering, waarin de commissie de klacht zal behandelen. Dit bericht vermeldt tevens de plaats waar de stukken voor klager ter inzage liggen die betrekking hebben op zijn of haar zaak. Artikel 7, eerste lid is van overeenkomstige toepassing.
3. De commissie zal klager uitnodigen ter vergadering aanwezig te zijn om de klacht nader toe te lichten en door de commissie te worden gehoord.
4. Klager kan zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen, dan wel zich door een deskundige laten bijstaan. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van zijn gemachtigde/deskundige.
5. Indien klager zich wil laten vertegenwoordigen door een gemachtigde dient de gemachtigde bij aanvang van de zitting een schriftelijke en door klager ondertekende machtiging te overleggen.

### **Artikel 6 - Behandeling van de klacht.**

1. De vergadering waarin de commissie de klacht behandelt, is niet openbaar. Toegang tot de vergadering hebben in elk geval:
  - a. de klager;
  - b. zijn of haar deskundige;
  - c. zijn of haar gemachtigde;
  - d. een vertegenwoordiger van de verhuurder.
2. De klager en zijn of haar vertegenwoordiger worden in de gelegenheid gesteld de klacht nader toe te lichten. De vertegenwoordiger van de verhuurder wordt eveneens in de gelegenheid gesteld een reactie op de klacht te geven.
3. Klager heeft de gelegenheid om op alle stukken zoals genoemd in artikel 5, tweede lid, ter vergadering te reageren.

### **Artikel 7 - Waarborgen privacy van klager en derden.**

1. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten tenzij voor het verstrekken van die gegevens schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend. Klager wordt door of namens de commissie op de hoogte gesteld of inzage in de stukken kan worden verleend dan wel kopieën kunnen worden verstrekt. Indien de schriftelijke toestemming wel is verleend, dan is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.
2. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacy-gevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van het beklag kennis hebben genomen.
3. Alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen hebben toegang tot de privacy-gevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

### **Artikel 8 - De beraadslagingen, de beslissing en het advies.**

1. De commissie deelt binnen twee maanden nadat de klacht is ontvangen haar beslissing als bedoeld in artikel 3, eerste lid schriftelijk mee aan klager. Gemeente en verhuurder ontvangen hiervan een afschrift. De commissie deelt binnen twee maanden nadat de klacht is ontvangen haar advies als bedoeld in artikel 3, tweede lid, schriftelijk mee aan verhuurder. Klager ontvangt hiervan een afschrift. Zij kan deze termijn met een maand verlengen. Hiervan ontvangen klager en verhuurder bericht.
2. De beraadslagingen van de commissie zijn besloten. De commissie baseert haar beslissing of advies op basis van de ingebrachte stukken en op de tijdens de vergadering naar voren gebracht informatie.
3. De commissie kan slechts vergaderen en besluiten nemen indien meer dan de helft van de leden aanwezig is. Indien onvoldoende leden aanwezig zijn, wordt in de eerstkomende vergadering een beslissing genomen door de alsdan aanwezige leden. De commissie besluit bij meerderheid der stemmen. Indien de stemmen staken geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
4. De commissie geeft in haar beslissing als bedoeld in artikel 3, eerste lid, aan:
  - a. of de klager door een besluit ter uitvoering van de overeenkomst rechtstreeks getroffen is in zijn of haar belang;
  - b. of verhuurder in redelijkheid tot de bestreden beslissing had kunnen komen;
  - c. of de bestreden beslissing in stand kan blijven;
  - d. en indien de bestreden beslissing niet in stand kan blijven: de wijze waarop verhuurder een nieuwe beslissing moet nemen.
5. De commissie geeft in haar advies als bedoeld in artikel 3, tweede lid, aan:
  - a. of de huurder is getroffen door het handelen of nalaten van verhuurder;
  - b. op welke wijze verhuurder de ingekomen klacht kan afhandelen.

### **Artikel 9 - Instelling, beëindiging, samenstelling, benoeming commissie.**

1. De commissie wordt ingesteld door gemeente en verhuurder.
2. De commissie bestaat uit vier leden.
3. De leden van de commissie worden benoemd door de gemeente. Tevens wordt een plaatsvervanger benoemd.
4. De Dongense woningbouwvereniging heeft het recht van bindende voordracht voor de benoeming van een commissielid; Woningstichting Volksbelang heeft het recht van bindende voordracht voor de benoeming van een commissielid;
5. De gemeente heeft het recht van bindende voordracht voor een lid en het plaatsvervangend lid.
6. Gemeente en verhuurder hebben gezamenlijk het recht van een bindende voordracht voor de voorzitter.
7. Aan de commissie wordt een functionaris van de verhuurder als ambtelijk secretaris toegevoegd.

8. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - a. schriftelijk opzegging van een lid;
  - b. overlijden van een lid.
7. Binnen drie maanden zal in een tussentijds opgevallen plaats worden voorzien. Gedurende die periode wordt de vacante plaats vervuld door een plaatsvervanger.

#### **Artikel 10 - Werkwijze en plichten van de commissie.**

1. De commissie vergadert zo vaak dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
2. De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen:
  - a. de afhandelingstermijn van de klacht;
  - b. niet ontvankelijke klachten;
  - c. genomen beslissingen en verstrekte adviezen.
3. De commissie brengt jaarlijks aan gemeente en verhuurder verslag uit van haar werkzaamheden, waarin tenminste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het tweede lid.

#### **Artikel 11 - Vaststelling en wijziging reglement.**

Dit reglement wordt, gehoord de leden van de commissie en de huurdersorganisatie van de verhuurder, vastgesteld en gewijzigd door de partijen bij de overeenkomst.

Aldus overeengekomen te Dongen,

Gemeente Dongen,

Burgemeester,

Dongense Woningbouwvereniging,

Voorzitter,

Secretaris,

Woningstichting Volksbelang,

Voorzitter,

Secretaris,

## TOELICHTING OP KLACHTENREGLEMENT.

### Artikel 1.

Dit artikel geeft definities van enkele begrippen.

De begrippen huurder en klager zijn afzonderlijk genoemd omdat niet kan worden volstaan met een van de begrippen. Klagers kunnen zowel woningzoekenden als huurders zijn. Zodra woningzoekenden en /of huurder klachten hebben over de uitvoering van de woonruimteverdeling vallen zij onder het begrip klagers. Ook organisaties die de belangen van huurders behartigen vallen onder het begrip klager.

Huurders van de corporatie of organisaties die de belangen van huurders vertegenwoordigen, kunnen klachten indienen over het handelen of nalaten van de corporatie en haar medewerkers. Het betreft hier andere klachten dan die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst inzake het in gebruik geven van woonruimte (de woonruimteverdeling) tussen de corporatie en gemeente. Woningzoekenden die nog geen huurder van de corporaties zijn, vallen niet onder het begrip huurder.

### Artikel 2.

Dit artikel geeft aan wie een klacht bij de commissie kan indienen. Artikel 2, eerste lid, bepaalt dat iedereen die door een besluit ter uitvoering rechtstreeks in zijn belang is getroffen, een klacht kan indienen. Het moet wel gaan om een klacht over de **uitvoering** van de overeenkomst tussen de corporatie en gemeente, waardoor een persoon direct in zijn belang is getroffen. Klachten over de weigering tot inschrijving, de doorhaling van inschrijving en de woningtoewijzing, zijn in ieder geval aangemerkt als klachten waar de commissie zich over zal moeten buigen. Andere klachten die betrekking hebben op de uitvoering van de overeenkomst kunnen aan de commissie worden voorgelegd. Het is ter beoordeling van de commissie, of de klager door een besluit rechtstreeks in zijn belang is betrokken.

Artikel 2, tweede lid, bepaalt dat huurders over het handelen of het nalaten van de corporatie of van medewerkers van de corporatie een klacht kunnen indienen. Hierbij kan worden gedacht aan klachten van huurders over het functioneren van de verhuurorganisatie, over procedures waarmee huurders te maken krijgen en over gedragingen of nalatigheden van personeel in dienst van de corporatie of van derden die werken in opdracht van de organisatie.

Wel dient hier de procedure te worden gevolgd zoals deze door verhuurder is vastgelegd .

Alvorens een klacht door de commissie ontvankelijk wordt verklaard, dient eerst overleg plaats te vinden van klager met het betreffende afdelingshoofd. Mocht door dit overleg geen bevredigende oplossing worden bereikt, danwel een klacht betrekking hebben op het betreffende afdelingshoofd, dan kan men zich tot de directie wenden. Mocht ook door dit overleg geen bevredigende oplossing worden bereikt, danwel een klacht betrekking hebben op de directie, dan kan men zich schriftelijk tot de commissie wenden.

Voorts is aangegeven op welke wijze een klacht dient te worden ingediend. De indiening dient plaats te vinden door middel van een daartoe bestemd formulier. Dit formulier kan een hulpmiddel zijn voor klagers, om de klacht op schrift te stellen. Uiteraard is het toegestaan dat klagers andere schriftelijke stukken bijvoegen.

### Artikel 3.

In artikel 3 is de beslissingsbevoegdheid van de gecombineerde commissie aangegeven. Artikel 3, eerste lid, bepaalt dat de commissie tot taak heeft ingekomen klachten van woningzoekenden te behandelen en hierop beslissingen te nemen; deze beslissingen van de commissie strekken gemeente en corporatie tot bindend advies.

Dit vereiste vloeit rechtstreeks voort uit de Huisvestingswet. Het bestuur van de corporatie en het gemeentebestuur, behoren uitvoering te geven aan de beslissingen van de commissie.

De commissie kan klachten niet ontvankelijk verklaren, zoals klachten waarvoor andere wettelijke procedures bestaan, bv. huurprijsvaststellingen etc.

Artikel 3, tweede lid, bepaalt dat de commissie inzake klachten van huurders tot taak heeft advies uit te brengen aan de corporatie. Het bestuur van de corporatie kan gemotiveerd afwijken van het advies. Het is aan te raden om bij het nemen van een beslissing die afwijkt van het advies van de commissie, de Raad van Commissarissen daarvan op de hoogte te stellen.

#### **Artikelen 4, 5, en 6.**

Deze artikelen geven de procedure aan volgens welke de commissie klachten in ontvangst neemt en de klager in kennis stelt van de vergadering waarin hij zijn klacht kan toelichten. Tevens is aangegeven dat de klager zich kan laten vertegenwoordigen en wie toegang heeft tot de vergadering.

Overigens is het volgens het BBSH niet verplicht om klager te horen tijdens de vergadering van de commissie.

#### **Artikel 7.**

In dit artikel is geregeld dat de klager geen toegang heeft tot stukken, waarin gegevens van derden zijn opgenomen, zolang die derde daarvoor geen schriftelijke toestemming heeft gegeven. Voorts is bepaald dat de commissieleden verkregen privacy-gevoelige gegevens vertrouwelijk dienen te behandelen..

#### **Artikel 8.**

Dit artikel regelt de termijn waarbinnen de commissie op een ingekomen klacht beslist danwel adviseert. Uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht dient de commissie de klager van de beslissing respectievelijk de verhuurder van het advies in kennis te stellen. Tevens is aangegeven dat de onderlinge beraadslaging van de commissie besloten zijn. Ook is aangegeven met welk quorum de commissie beslissingen kan nemen danwel adviezen kan verstrekken en wat de commissie in haar beslissing of advies moet aangeven.

Het onderscheid tussen “beslissing” en “advies” vloeit voort uit het in artikel 3 geformuleerde onderscheid inzake de bevoegdheid van de commissie inzake klachten van woningzoekenden (Huisvestingswet) en huurders (BBSH).

In het geval van advies aan verhuurder is het de taak van verhuurder om klager zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies schriftelijk en met redenen omkleed mede te delen. of en, zo ja, welke maatregelen zullen worden genomen naar aanleiding van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 9.**

In het eerste lid wordt geregeld dat de gecombineerde klachtencommissie wordt ingesteld door de gemeente en corporatie. Vanwege de combinatie van de twee klachtencommissies, is de instelling als een gedeelde taak geformuleerd.

Voorst is aangegeven dat de verhuurder zorg dient te dragen voor de faciliteiten die de commissie nodig heeft om haar werk te kunnen doen.

De wet schrijft verder voor dat de commissie onafhankelijk moet kunnen werken. Ook bij een gecombineerde klachtencommissie, zal dit het geval moeten zijn. De samenstelling van de commissie zal derhalve zodanig moeten zijn dat hieraan wordt voldaan. De wet geeft niet precies aan wat onder “onafhankelijk functioneren” moet worden verstaan.

Om de onafhankelijkheid te waarborgen worden als lid van de commissie niet toegelaten:

- personen in loondienst bij gemeente en verhuurder;
- bestuursleden en commissarissen van verhuurder;
- leden van het college van B en W en van de gemeenteraad.

**Artikel 10.**

In dit artikel is de vergaderfrequentie van de commissie aangegeven, voorts zijn voorschriften gegeven omtrent de registratie van ontvangen klachten en het jaarlijks verslag van de werkzaamheden van de commissie.

**Artikel 11.**

Dit artikel geeft aan dat gemeente en corporatie het reglement voor de gecombineerde klachtencommissie vaststellen. De commissie moet wel worden gehoord over voorgestelde wijzigingen. Artikel 18 BBSH bepaalt dat het reglement voor de klachtencommissie BBSH onderwerp is van wezenlijk belang voor de huurders, waarover zij in de gelegenheid dienen te worden gesteld zich uit te spreken.

**KLACHTENFORMULIER.**

Aan  
de Klachtencommissie van Gemeente Dongen/Dongense Woningbouwvereniging/Woningstichting  
Volksbelang.

Ondergetekende: \_\_\_\_\_

Naam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode: \_\_\_\_\_ Woonplaats: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_

dient bij deze een klacht in over:

Toelichting: \_\_\_\_\_

Voor een snelle en effectieve behandeling van uw klacht dient u de navolgende vragen te beantwoorden:

1. Bent u ingeschreven als woningzoekende ? ja/nee\*

2. Op welke datum is de klacht ontstaan ?

3. Heeft u over de klacht overleg gehad of gecorrespondeerd met een van de medewerkers van de Dongense Woningbouwvereniging/Woningstichting Volksbelang ?

Zo ja, met \_\_\_\_\_

4. Zijn er schriftelijke stukken met betrekking tot de klacht ? ja/nee\*  
Zo ja, wilt u dan een kopie van deze stukken bij dit klachtenformulier meesturen ?

5. Wilt u, als de klachtencommissie uw verzoek behandelt, daarbij aanwezig zijn? ja/nee\*

6. Laat u zich door iemand bijstaan of vertegenwoordigen bij de klachtencommissie? ja/nee\*

Zo ja door: \_\_\_\_\_

Naam: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Postcode: \_\_\_\_\_ Woonplaats: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_

(Plaats) \_\_\_\_\_ (datum)

(handtekening:)

\_\_\_\_\_

RUIMTE VOOR EVENTUELE OPMERKINGEN/AANVULLINGEN

\*doorhalen wat niet van toepassing is