



**Reglement
Klachtencommissie
IntermarisHoeksteen**

Reglement Klachtencommissie

Artikel 1 Definities

- Huurder: Een huurder van een woning of woonruimte van Stichting IntermarisHoeksteen. Voor de toepassing van dit reglement wordt onder huurder eveneens verstaan de medehuurder, de aspirant medehuurder, de ex(mede)-huurder.
Hierna te noemen "klager".
- Commissie: De klachtencommissie van Stichting IntermarisHoeksteen.
- Klacht: Elke klacht, die door een huurder of een bewonersorganisatie schriftelijk, op een daartoe bestemd klachtenformulier, als zodanig aan de commissie is voorgelegd en waarbij de huurder respectievelijk de bewonersorganisatie belang heeft.
- Bewonersorganisatie: Een door Stichting IntermarisHoeksteen erkende vorm van huurdersverte-genwoordiging.
- Bestuur: Het bestuur van Stichting IntermarisHoeksteen.

Artikel 2 Doel van de commissie

De commissie heeft tot doel:

- 2.1 Huurders en bewonersorganisaties in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben en waarover zij in de bij Stichting IntermarisHoeksteen gebruikelijke procedure tot afhandeling van klachten niet tot een oplossing zijn gekomen.
- 2.2 Bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van huurders, bewonersorganisaties en daarmee aan de verbetering van de relatie, die Stichting IntermarisHoeksteen met haar huurders heeft.
- 2.3 Bij te dragen aan de verbetering / optimalisering van het functioneren van Stichting Intermaris.

Artikel 3 Taak van de commissie

De taken van de commissie zijn:

- 3.1 Het binnen redelijke termijn behandelen van de ingediende klachten en hierover advies uitbrengen aan het bestuur, dan wel er voor te zorgen dat deze klachten binnen redelijke termijn door Stichting IntermarisHoeksteen zullen worden behandeld en zo mogelijk worden opgelost.

3.2 Het naar aanleiding van de door haar behandelde klachten gevraagd en ongevraagd te adviseren over het te voeren beleid.

Artikel 4 Plaats binnen Stichting IntermarisHoeksteen

De commissie adviseert het bestuur van Stichting IntermarisHoeksteen. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren, maar legt jaarlijks door middel van een schriftelijk verslag verantwoording af aan het bestuur van Stichting IntermarisHoeksteen.

In deze verslaglegging komen in elk geval aan de orde:

- het aantal behandelde klachten
- de onderwerpen die de klachten betreffen
- het algemene beeld dat de klachten laat zien en
- de kosten van het advies door deskundigen als bedoeld is in artikel 8 lid 5.

Artikel 5 Voorleggen klacht

5.1 Indien een huurder of een bewonersorganisatie een klacht heeft over de uitvoering van het door Stichting IntermarisHoeksteen gevoerde beleid waarbij hij/zij belang heeft, dan hij/zij deze klacht aan de commissie voorleggen.

5.2 Deze klacht kan het behandelen of nalaten betreffen van Stichting IntermarisHoeksteen of door Stichting IntermarisHoeksteen bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet voor haar op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 1637a van het BW werkzaam, en van organen van Stichting IntermarisHoeksteen.

5.3 De klacht dient schriftelijk, door middel van een daartoe bestemd formulier (zie bijlage), aan de commissie te worden voorgelegd. Adressering: Klachtencommissie IntermarisHoeksteen, Postbus 554, 1620 AN te Hoorn.

Artikel 6 Ontvangst klacht

6.1 Klager krijgt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht, van of namens de commissie een bevestiging dat de klacht is binnengekomen.

6.2 Binnen vier weken na ontvangst van de klacht wordt meegedeeld of de commissie de klacht zelf in behandeling zal nemen of deze ter behandeling heeft doorverwezen naar het werkapparaat of andere organen van Stichting IntermarisHoeksteen.

Een klacht die gericht is tegen een bestuursbesluit zal niet door de commissie zelf in behandeling worden genomen maar naar het betreffende bestuurlijke orgaan worden verwezen.

6.3 Indien de commissie de klacht ter behandeling heeft doorverwezen naar het werkapparaat of een ander orgaan van Stichting IntermarisHoeksteen, geeft zij aan welke functionaris, respectievelijk welk orgaan, voor de verdere behandeling verantwoordelijk is. Daarbij motiveert zij waarom de klacht is doorverwezen en vermeldt zij, dat de klager

zich weer tot de commissie kan wenden indien de klacht niet binnen een door haar aan te geven termijn is opgelost.

6.4 Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- het een klacht betreft over de uitvoering van het door Stichting IntermarisHoeksteen gevoerde beleid, waarbij de klager geen belang heeft.
- deze inmiddels ook aan een rechter of de bewonersorganisatie door de huurder of Stichting IntermarisHoeksteen is voorgelegd of door Stichting IntermarisHoeksteen in handen van een deurwaarder of advocaat is gesteld, mits daarvan vooraf mededeling aan de klager is gedaan; een klacht kan wel in behandeling worden genomen indien de huurder de klacht aan een rechter heeft voorgelegd om zijn procesrecht niet te verspelen en daarbij de betreffende rechter verzocht heeft de behandeling in afwachting van de beslissing op de klacht, aan te houden.
- deze een bezwaar tegen de aangezegde huurverhoging betreft.
- de klacht niet bij het werkapparaat of de directie bekend is.

Indien de klacht om die redenen niet in behandeling wordt genomen, deelt de commissie dit aan de klager mee.

Artikel 7 Voorbereiding van de vergadering van de commissie

7.1 Het werkapparaat van Stichting IntermarisHoeksteen zal zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid worden gesteld schriftelijk op de klacht te reageren.

7.2 De commissie kan klager uitnodigen op de vergadering aanwezig te zijn om de klacht nader toe te lichten en/of nader door de commissie te worden gehoord. Klager kan verzoeken zijn/haar klacht op de vergadering te mogen toelichten.

7.3 De commissie kan medewerkers van Stichting IntermarisHoeksteen uitnodigen voor de vergadering om de reactie op de klacht nader toe te lichten of in verband met de klacht te worden gehoord.

7.4 De commissie kan ook derden voor de vergadering uitnodigen om in verband met de klacht te worden gehoord, dan wel te adviseren.

7.5 Klager kan de commissie verzoeken (onder vermelding van hun naam) getuigen / deskundigen te horen, die zijn/haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten tijdens de vergadering. Indien de commissie positief op dit verzoek beslist, bepaalt zij tegelijk de datum en het tijdstip van de vergadering waarop de getuigen / deskundigen door de commissie zullen worden gehoord. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen / deskundigen.

Artikel 8 Vergadering en overige bevoegdheden van de commissie en klager

8.1 De vergadering waarin de commissie de klacht behandelt, is niet openbaar.

Toegang tot de vergadering als toehoorder hebben in elk geval:

- een vertegenwoordiger van het werkapparaat van Stichting IntermarisHoeksteen
- de klager en/of zijn/haar vertegenwoordiger al dan niet op eigen verzoek of daartoe door de commissie uitgenodigd
- de overige in artikel 7 genoemde personen.

8.2 De klager kan zich op de vergadering laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan door een vertegenwoordiger. De vertegenwoordiger dient bij afwezigheid van de klager, aannemelijk te maken dat hij/zij gemachtigd is als zodanig op te treden, tenzij dit al voldoende uit de stukken of omstandigheden blijkt.

8.3 De commissie kan na overleg met de betrokken huurders en leden van het werkapparaat besluiten om klachten van meerdere huurders, die een sterk onderling samenhangend verband tonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.

8.4 De commissie kan de hoofden van dienst of de directie van Stichting IntermarisHoeksteen verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden welke hebben geleid tot de klacht en daarover rapport aan haar te laten uitbrengen. De commissie kan daarbij specificeren over welke vragen zij nadere informatie wenst.

8.5 De commissie kan zich in noodzakelijk gevallen door deskundigen laten adviseren.

8.6 De commissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen. Ook kan zij enkele van haar leden tot rapporteurs benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen.

8.7 De commissie bepaalt van welke ter zitting ingebrachte stukken de klager een kopie ontvangt.

8.8 Een lid van de commissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. In dat geval wordt hij door zijn plaatsvervanger waargenomen.

8.9 Degenen die zijn betrokken bij de klacht kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet zijn gemotiveerd. De commissie beslist op het bezwaar.

Artikel 9 Waarborgen privacy van klager en derden

9.1 Klager ontvangt geen kopieën van of krijgt geen inzage in stukken indien deze privacy-gevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkene is verleend.

Indien de toestemming wel is verleend en de commissie kopieën verstrekt of inzage geeft in dergelijke stukken, dan stelt de commissie de klager hiervan op de hoogte en verplicht hem/haar tot geheimhouding van die gegevens.

9.2 Elk lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van klachten kennis heeft genomen.

9.3 De commissie zorg ervoor dat de stukken en/of gegevens welke in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager, vertrouwelijk behandeld worden. In verband daarmee hebben alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie. Informatie over privacygevoelige gegevens over klager zal alleen na toestemming van klager aan derden worden verschaft.

Artikel 10 De beraadslagingen en advies

10.1 De beraadslagingen van de commissie zijn besloten. De commissie streeft er naar eensluidende adviezen uit te brengen. De commissie baseert haar advies op basis van de ingebrachte stukken en tijdens de vergadering naar voren gebrachte informatie.

10.2 De commissie kan te allen tijde alsnog besluiten een klacht naar het werkapparaat of een ander orgaan van Stichting IntermarisHoeksteen ter behandeling door te wijzen. In dat geval is het bepaalde in artikel 6 lid 3 van toepassing.

10.3 De commissie brengt zo spoedig mogelijk, maar binnen vier maanden nadat de klacht is ontvangen, haar advies schriftelijk uit aan het bestuur en geeft van de verzending bericht aan de klager.

10.4 De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:

- of de klager belang heeft bij de klacht
- of in de situatie waarop de klacht betrekking heeft aan het door Stichting IntermarisHoeksteen gevoerde beleid al dan niet op juiste wijze gestalte is gegeven
- of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt
- of, na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten al dan niet moet worden herzien. Indien dit het geval is, geeft zij tegelijk hierover inhoudelijke richtlijnen.

10.5 Het advies is niet bindend.

Artikel 11 Beslissing bestuur

Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee maanden nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van het bestuur op de klacht.

Artikel 12 Spoedprocedure

- 12.1 De voorzitter van de commissie kan de commissie bijeen roepen om een spoedeisende klacht te behandelen, welke een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden afgewacht.
- 12.2 De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.
- 12.3 De commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van de klacht, zij een onmiddellijk advies / voorziening nodig acht. De commissie geeft bovendien aan ten aanzien van welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.
- 12.4 Na het uitbrengen van het advies aan het bestuur, wordt zo spoedig mogelijk (maar binnen vijf werkdagen) door het bestuur beslist. Indien het bestuur niet binnen deze termijn vergadert, beslist de commissie namens het bestuur. Deze beslissing wordt zonder uitstel aan klager meegedeeld. Klager krijgt zo spoedig mogelijk een afschrift van dit besluit.

Artikel 13 Instelling, samenstelling en benoeming van de commissie

- 13.1 Het bestuur van Stichting IntermarisHoeksteen draagt zorg voor het instellen en voortbestaan van de commissie.
- 13.2 De commissie bestaat uit minimaal drie leden en drie plaatsvervangende leden.
- 13.3 Samenstelling
- Eén lid en zijn/haar plaatsvervanger, is tegelijk onafhankelijk voorzitter van de commissie buiten de sfeer van Stichting IntermarisHoeksteen
 - één lid en zijn/haar plaatsvervanger is huurder, niet zijnde een lid van een bewonersorganisatie van Stichting IntermarisHoeksteen.
 - één lid en zijn/haar plaatsvervanger is secretaris en is werkzaam zijn bij Stichting IntermarisHoeksteen.
- 13.4 Het commissielidmaatschap eindigt door:
- schriftelijke opzegging of overlijden van het commissielid
 - het verliezen van de kwaliteit.

Artikel 14 Werkwijze en plichten van de commissie

- 14.1 De commissie vergadert ten minste eenmaal per jaar en zo vaak dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.

14.2 De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin ten minste wordt opgenomen:

- het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen klachten
- de afhandelingstermijn van de klachten
- het aantal niet in behandeling genomen klachten en
- het aantal uitgebrachte adviezen.

Dit register wordt periodiek op de agenda van de vergaderingen van de commissie geplaatst.

Artikel 15 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van Stichting Intermaris-Hoeksteen, na de bewonersorganisatie in de gelegenheid te hebben gesteld zich hierover uit te spreken.

