Reglement Regionale Klachtencommissie Rivierenland (per 1 januari 2025)

Artikel 1 Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Advies:
Een onafhankelijk schriftelijk advies dat de commissie uitbrengt aan de verhuurder.

Commissie:
De Regionale Klachtencommissie als bedoeld in artikel 55b van de Woningwet.

Directie:
De directeur(en) van de bij de SWR aangesloten corporaties.

Klacht:
Een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan het secretariaat van de commissie, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigingen met het handelen of het nalaten van verhuurder of het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten, waardoor de klager rechtstreeks in zijn belang is getroffen.

Klager/huurder/woningzoekende:

a. De huurder, ex-huurder (tot 1 jaar na einde huurcontract) of een bewonersorganisatie op complexniveau die voor verhuurder gesprekspartner is betreffende de belangen van bewoners van het (de) complex(en) die zij vertegenwoordigt die van verhuurder een woongelegenheid huurt;
b. De medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 van het Burgerlijk
c. Wetboek van de onder a genoemde verhuureenheid;
d. Degene die de zelfstandige woonruimte met instemming van verhuurder, geheel onderhuurt van de huurder van verhuurder;
e. De persoon bedoeld in artikel 7.268 tweede lid van het Burgerlijk Wetboek;
f. De consument koper van een door de corporatie verkochte woning kan een klacht indienen over handelen en nalaten van een corporatie tijdens de aankoop- en/of de terugkoop-procedure;

g. De woningzoekende die ingeschreven staat of zich inschrijven wil voor een huurwoning bij Woongaard en woonachtig is of een woning zoekt in de werkgemeenten van de bij de SWR aangesloten corporaties;

h. De woningzoekende die ingeschreven staat voor een huurwoning bij Woongaard en een urgentie aanvraag heeft ingediend bij één van de SWR aangesloten corporaties.

Medewerker:
De persoon die in opdracht van de corporatie werkzaamheden verricht.

Secretariaat/secretaris:
Het uitvoerend orgaan van de commissie.

SWR:
“Samenwerkende corporaties Rivierenland”, de naam waaronder een aantal corporaties in Rivierenland samenwerkt.

SWR-overleg:
Het overlegorgaan van de SWR.

Verhuurder:
De corporatie (toegelaten instelling in de zin van artikel 19 Woningwet) die is aangesloten bij de SWR en dit reglement aanvaardt.

Woongaard:
Samenwerkingsverband van woningcorporaties in de regio’s Alblasserwaard–Vijfheerenlanden, Bommelerwaard, Land van Heusden en Altena en Rivierenland dat namens de deelnemende corporaties het aanbod van huurwoningen verzorgt onder de naam Woongaard. Dit aanbod wordt gepubliceerd op de website Woongaard.com.

Artikel 2 Doel van de commissie
Het uitbrengen van onafhankelijke adviezen c.q. standpunten over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het in stand houden en verbeteren van de relatie tussen huurder/woningzoekende en verhuurder.

Artikel 3 Taak en vestigingsplaats van de commissie
1. De commissie beoordeelt ingediende klachten en brengt daarover een met redenen omkleed advies uit of zal het besluit nemen de klacht gegrond of ongegrond te verklaren en dit schriftelijk melden aan de directie van de betrokken corporatie.
2. De commissie kan, indien zij dat gewenst acht, de directie van een deelnemende corporatie een aanbeveling doen over het te voeren beleid naar aanleiding van de behandeling van een klacht.
3. De vestigingsplaats van de commissie is de woonplaats van de secretaris.

Artikel 4 Functioneren van de commissie
1. De commissie is onafhankelijk.
2. De commissie is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en brengt

jaarlijks schriftelijk verslag uit aan de SWR.

3. De leden van de commissie onderschrijven onverkort de Governancecode Woningcorporaties 2015.

Artikel 5 Instelling, samenstelling, benoeming en beëindiging commissie

1. De commissie bestaat uit drie leden. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden van de commissie worden benoemd en ontslagen door het SWR-overleg dat hiervoor een machtiging heeft van de corporaties.
3. Het SWR-overleg benoemt als volgt:
    a. één lid op voordracht van de huurdersorganisaties;
    b. één lid op voordracht van de SWR;
    c. één onafhankelijk lid - tevens voorzitter -.
4. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot een bij de SWR aangesloten corporatie staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
    - lid van de raad van commissarissen;
    - lid van de directie of het bestuur van de corporatie;
    - werknemer van verhuurder;
    - bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder;
    - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de verhuurder;
    - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van verhuurder;
    - leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van een corporatie als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
    - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van verhuurder ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de commissie.

5. De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd. De leden kunnen maximaal tweemaal aaneengesloten worden herbenoemd. De leden treden af volgens een door de commissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is.

6. De voordracht van een nieuw lid verloopt als volgt:
    a. Bij een vacature in de klachtencommissie niet zijnde de voorzitter, wordt een selectiecommissie geformeerd, bestaande uit maximaal twee leden namens de SWR en maximaal twee leden aangedragen vanuit de huurdersvertegenwoordigingsorganisaties van de aangesloten corporaties. De voorzitter van de klachtencommissie is voorzitter van de selectiecommissie.
    b. Als de vacature het commissielid namens de verhuurders betreft, draagt de SWR minimaal twee kandidaten voor benoeming voor. Daarnaast wordt – als minimaal één lid van de selectiecommissie dat verzoekt – een advertentie geplaatst in de weekbladen in het werkgebied van de SWR.

c. Als de vacature het commissielid van de huurders betreft, worden de huurdersvertegenwoordigingsorganisaties aangeschreven om (gezamenlijk) minimaal twee kandidaten voor benoeming voor te dragen. Daarnaast wordt
– als minimaal één lid van de selectiecommissie dat verzoekt – een oproep gedaan voor kandidaten via het plaatsen van een advertentie in de weekbladen in het werkgebied van de SWR;
d. De selectiecommissie beoordeelt de kandidaten en doet aan de SWR een voordracht voor benoeming. De selectiecommissie beslist uitsluitend bij unanimiteit over de voordracht;
e. Eén commissielid wordt als onafhankelijk persoon in de functie van voorzitter bindend voorgedragen door de beide andere leden; de voorzitter wordt via een advertentie geworven;
f. Wanneer er meer kandidaten worden voorgedragen, wordt hieruit een keuze gemaakt. Wanneer er geen kandidaten worden voorgedragen, is het SWR-overleg vrij om zelf commissieleden te kiezen;
g. De commissieleden worden voor drie jaar benoemd, behalve in het geval dat de termijn volgens het rooster van aftreden (zie artikel 4.2) korter is.
h. Wanneer er een vacature ontstaat in de commissie, die niet ingevuld kan worden door herbenoeming, dan worden de corporaties en/of de huurders of hun vertegenwoordigers hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gesteld door de SWR;

7. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
   a. het verstrijken van de zittingstermijn;
   b. schriftelijke opzegging van een commissielid bij het SWR-overleg met inachtneming van een termijn van drie maanden;
   c. overlijden;
   d. een met redenen omkleed ontslag door het SWR-overleg, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid om zwaarwegende redenen niet meer zijn functie als commissielid naar behoren kan vervullen. Wanneer het besluit tot ontslag het commissielid betreft dat door de huurdersorganisatie(s) is voorgedragen, gaat het SWR- overleg niet over tot het nemen van dit besluit zonder instemming van de huurdersorganisatie(s). Het lidmaatschap eindigt op het moment dat het besluit ter kennis is gebracht aan het betreffende lid.

8. Het SWR-overleg voegt een secretaris toe aan de commissie. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht. De secretaris zorgt voor de uitvoering van de werkzaamheden die volgens dit reglement nodig zijn voor de voorbereiding en afhandeling van de adviezen die de commissie uitbrengt. De wisseling van het secretariaat wordt door de commissie geregeld.

Artikel 6 Voorleggen klacht aan de commissie

1. Een klacht kan kosteloos worden ingediend door een (ex) huurder of woningzoekende die woonachtig is of een woning zoekt in een van de werkgemeenten van de SWR onder vermelding van naam, voorletters, en adres van de klager.
2. De klacht bevat een duidelijke omschrijving welk concreet handelen of nalaten de corporatie wordt verweten, geeft aan hoe klager geschaad is in zijn belang en welke beslissing volgens klager genomen zou moeten worden. Bij de

klacht dient altijd het eindstandpunt van de corporatie te worden bijgevoegd.

3. Klager dient de klacht rechtstreeks in bij de commissie, nadat de beklaagde voldoende gelegenheid heeft gehad om de klacht te behandelen en klager samen met de uitvoerende of de directie van de corporatie geprobeerd heeft om de klacht op te lossen.
4. Klachten die niet voldoen aan de regels uit artikel 6.1 tot en met 6.3 worden binnen twee weken teruggezonden naar de klager, met vermelding van de redenen ter verbetering en/of aanvulling.
5. Klager kan zich bij het indienen van een klacht en gedurende de behandeling laten bijstaan door een derde.
6. Klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging van of namens de commissie en de klager wordt verzocht om alle beschikbare informatie (relevante documenten) over de klacht bij de commissie aan te leveren.

Artikel 7 Het niet in behandeling nemen van klachten

1. De commissie neemt een klacht niet in behandeling als:
    a. klager de interne organisatie van verhuurder niet of niet voldoende in staat heeft gesteld om de klacht naar het oordeel van de commissie binnen een redelijke termijn op te lossen;
    b. de klacht niet eerst is voorgelegd aan en behandeld door de directie (of een door de directie benoemde vertegenwoordiger) van de verhuurder en deze een schriftelijk eindstandpunt heeft ingenomen;
    c. klager of verhuurder de zaak waarop de klacht betrekking heeft, heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
    d. Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, zoals onder andere klachten over af- en toewijzing van woningen, huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering;
    e. de klacht betrekking heeft op de handhaving en uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten;
    f. de klacht betrekking heeft op een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
    g. de klacht eerder door de commissie is behandeld;
    h. de klacht anoniem of discriminerend van aard is;
    i. klager geen belang heeft bij de klacht.
    h. Een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals de geschillenregeling taxaties in de koopgarantvoorwaarden
2. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Artikel 8 Behandelingsprocedure van een klacht

1. De commissie stelt verhuurder in de gelegenheid schriftelijk, middels een

verweerschrift, aan de commissie haar standpunt kenbaar te maken binnen 14 dagen na ontvangst van het verzoek.

2. De commissie stelt beide partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting. De door de commissie belegde hoorzitting vindt alleen plaats wanneer dit op basis van de ingediende klacht, naar oordeel van de regionale klachtencommissie, nodig is.
3. Partijen ontvangen tenminste 10 werkdagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben. Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de woonplaats van de klager(s).
4. Klager kan zich door een gemachtigde laten bijstaan. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van zijn gemachtigde. Indien klager niet zelf verschijnt, dient zijn gemachtigde een door klager ondertekende machtiging aan de commissie over te leggen.
5. Klager meldt tenminste een week voor de hoorzitting aan de secretaris door wie hij zich laat bijstaan dan wel laat vertegenwoordigen.
6. Een lid van de commissie neemt niet deel aan de behandeling van een klacht, als zijn onpartijdigheid naar het oordeel van de commissie in het geding is.
7. De corporatie wordt vertegenwoordigd door een medewerker

Artikel 9 Waarborgen privacy van klager en derden.

1. Partijen hebben geen recht op afschriften of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten tenzij hiervoor schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend.
2. Voor de bepalingen genoemd in artikel 9 wordt de secretaris als lid van de commissie beschouwd. De commissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van een klacht kennis hebben genomen. Ieder lid tekent bij zijn of haar benoeming een verklaring inhoudende een geheimhoudingsplicht (in ruimste zin des woords) omtrent de afhandeling van klachten.
3. De commissie draagt er zorg voor dat stukken en gegevens die gebruikt worden bij de behandeling van de klacht vertrouwelijk worden behandeld met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.
4. Uitsluitend leden van de commissie en door de commissie aangewezen personen hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

Artikel 10. Hoorzitting

1. De hoorzitting is niet openbaar.
2. Bij de hoorzitting zijn minimaal twee leden van de commissie aanwezig. Als er minder dan twee leden aanwezig zijn, wordt er een nieuwe hoorzitting uitgeschreven.
3. De commissie kan een nader onderzoek instellen naar de feiten die zij voor haar advisering relevant acht. Partijen zijn naar maatstaven van redelijkheid gehouden hieraan medewerking te verlenen.
4. Wanneer de commissie vindt dat nader onderzoek nodig is, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen moment voort te zetten.

5. De commissie kan besluiten om klachten van meerdere partijen tegelijk te behandelen als er duidelijk verband of overeenkomst tussen de zaken is.

Artikel 11 Beraadslaging en stemming

1. De beraadslagingen van de commissie zijn besloten.
2. De commissie beslist bij meerderheid van het aantal geldig uitgebrachte stemmen; ieder lid brengt één stem uit en stemt zonder last of ruggespraak. Blanco stemmen gelden niet. Wanneer de stemmen staken beslist de voorzitter.
3. De beraadslagingen en de commissiestukken zijn vertrouwelijk.

Artikel 12 Advies

1. De commissie verzendt binnen drie maanden nadat de klacht is ontvangen haar schriftelijk advies aan het bestuur en aan klager. Zij kan de termijn met een maand verlengen. Van een eventuele verlenging ontvangen klager en bestuur bericht.
2. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op de tijdens de vergadering en hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
   - of klager is getroffen in zijn belang door het handelen of nalaten van verhuurder en/of personen die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten;
   - of verhuurder in deze situatie juist heeft gehandeld of terecht heeft nagelaten;
   - op welke wijze verhuurder de ingekomen klacht kan afhandelen.
4. De directie maakt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de commissie. De directie kan slechts wegens gemotiveerde redenen afwijken van het advies. Als de directie afwijkt van het advies, motiveert zij dit schriftelijk aan de commissie en klager.
5. Bij het besluit van de directie wordt het advies van de commissie altijd bijgevoegd.

Artikel 13 Spoedeisende klachten

1. De voorzitter van de commissie kan op verzoek van klager de commissie ter vergadering bijeenroepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen (spoedprocedure).
2. De voorzitter gaat daartoe eerst over als gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen een onverwijlde behandeling en advisering nodig is. Als de voorzitter een spoedprocedure niet nodig acht, doet hij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en de directie van de betrokken corporatie(s).
3. De commissie geeft in het advies ingevolge dit artikel aan waarom en op welke onderdelen van de klacht zij een onmiddellijk advies nodig acht. Daarnaast geeft de commissie aan voor welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke behandeling van de klacht van toepassing is.
4. Artikel 12 lid 4 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat de directie binnen tien werkdagen op het advies van de commissie beslist.
5. Voor zover dit artikel niet anders bepaalt en het spoedeisend karakter het toelaat, zijn de bepalingen voor de gebruikelijke behandeling van de klacht

ook van toepassing op de spoedprocedure.

Artikel 14 Werkwijze en verplichtingen van de commissie en de secretaris

1. De commissie vergadert tenminste eenmaal per jaar en voorts zo vaak als dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
2. De voorzitter (of secretaris in opdracht van) ondertekent de adviezen namens de commissie. Hij kan deze tekenbevoegdheid delegeren aan andere commissieleden.
3. De secretaris houdt een register bij van de volgende zaken:
   - het aantal ingediende klachten;
   - het aantal in behandeling genomen klachten;
   - het aantal niet in behandeling genomen klachten en de reden daarvan;
   - aantal verwijzingen naar per corporatie;
   - de afhandelingstermijn van de klachten;
   - het onderwerp, (behandelings)nummer van de klacht;
   - de uitgebrachte adviezen alsmede hun aantal;
   - het aantal beslissingen van de directie dat conform/afwijkend was van het advies van de commissie.
4. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan het SWR-overleg), waarin ten minste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het vierde lid en een evaluatie van de commissie, de werkwijze en het reglement. Het verslag bevat geen namen en adressen van klagers. Het verslag is openbaar en ligt ter inzage op de kantoren van de deelnemende corporaties.

Artikel 15 Faciliteiten ten behoeve van de commissie

1. Het SWR-overleg stelt de faciliteiten ter beschikking, welke de commissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het SWR-overleg stelt de vergoeding vast voor de leden van de commissie.
3. De kosten van de commissie worden gedragen door de bij de SWR aangesloten corporaties.
4. De hoogte van de vergoeding voor commissieleden en de hoogte van de bijdrage van de bij de SWR aangesloten corporaties wordt twee jaarlijks geïndexeerd en vastgesteld in het SWR-overleg vastgesteld.

Artikel 16 Vaststelling en wijziging reglement

1. Dit reglement wordt, gehoord hebbende de leden van de commissie, gewijzigd door het SWR-overleg.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het SWR-overleg.

Dit reglement is door de SWR vastgesteld in haar vergadering van 19 november 2024