

# **REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE Kleine Meierij**

OP GROND VAN HET BBSH EN DE HUISVESTINGSWET  
zoals vastgesteld door het bestuur op 20 april 2009

## Artikel 1 Definities

|                 |   |
|-----------------|---|
| Kleine Meierij: | de in Rosmalen gevestigde toegelaten instelling Kleine Meierij  |
| Huurder:        | een huurder of voormalig huurder, medehuurder of voormalig medehuurder, aspirant-huurder of aspirant-medehuurder van een woning van Kleine Meierij. |
| Klager:         | natuurlijke of rechtspersoon wiens belang in het geding is door het handelen of nalaten van Kleine Meierij.   |
| Commissie:      | de klachtencommissie als bedoeld in artikel 4 lid 2 van de Huisvestingswet en artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector.                 |
| Klacht:         | een klacht die door een klager schriftelijk aan de Klachtencommissie is voorgelegd.   |
| Bestuur:        | de directeur-bestuurder van Kleine Meierij  |

## Artikel 2 Taak van de commissie

De commissie adviseert het bestuur voor de afhandeling van door Kleine Meierij aan haar voorgelegde klachten en klachten die rechtstreeks door klager naar de commissie zijn gezonden. Klachten die rechtstreeks door klager bij de commissie worden ingediend, worden geacht aan het bestuur te zijn gericht, indien Kleine Meierij nog niet eerder of onvoldoende in de gelegenheid is gesteld op deze klacht te kunnen reageren. De klachtencommissie bewaakt de afhandeling hiervan op afstand.

## Artikel 3 Bevoegdheid

1. Voorafgaand aan het indienen van een klacht bij de commissie dient klager zich eerst te wenden tot Kleine Meierij.
2. Voor zover klachten betrekking hebben op kwesties waarover het oordeel van de huurcommissie kan worden gevraagd, bijvoorbeeld de huurprijs en de servicekosten, deelt de commissie schriftelijk aan de klager mee, dat deze klacht niet in behandeling zal worden genomen, maar dat de betrokkene een beroep kan doen op de huurcommissie dan wel de kantonrechter.
3. Een klacht wordt niet of niet verder in behandeling genomen indien blijkt dat hierover het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager hetzij Kleine Meierij. De commissie bericht klager hierover schriftelijk.
4. Indien de commissie constateert dat een klacht niet voldoet aan de definitie van artikel 1 zal zij de klacht niet in behandeling nemen en deelt dat schriftelijk mede aan de klager.
5. Indien een klacht is gericht tegen het beleid van Kleine Meierij zal deze worden doorverwezen naar het bestuur en niet in behandeling worden genomen. De commissie bericht klager hierover schriftelijk.
6. Indien de commissie van mening is dat een klacht door Kleine Meierij kan worden opgelost en deze daartoe nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest, kan zij in het belang van een spoedige afhandeling de klacht aan Kleine Meierij doorgeven. Klager wordt daarover door de commissie schriftelijk geïnformeerd.

## Artikel 4 Ontvangst en voorbereiding van de commissievergadering

1. Klager krijgt zo spoedig mogelijk van de commissie schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.

2. Het bestuur wordt door de commissie zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de klacht te reageren binnen een door de commissie te bepalen termijn van ten minste twee weken en ten hoogste twee maanden.
3. Klager ontvangt ten minste zeven dagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de vergadering, waarin de commissie de klacht zal behandelen.
4. De commissie kan klager uitnodigen ter vergadering aanwezig te zijn om de klacht nader toe te lichten en door de commissie te worden gehoord. Klager kan de wens hiertoe kenbaar maken via het klachtenformulier.
5. Klager kan zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen of door een deskundige laten bijstaan. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van zijn gemachtigde of deskundige. Indien klager zich wil laten vertegenwoordigen door een gemachtigde of zich door een deskundige wil laten bijstaan dient hij dit via het klachtenformulier dan wel anderszins schriftelijk vóór de vergadering aan de commissie kenbaar te maken.
6. De commissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd. Indien zij medewerkers van Kleine Meierij uitnodigt wordt tevoren het bestuur hiervan in kennis gesteld. Altijd zal er hoor en wederhoor worden toegepast.
7. De vergadering is niet openbaar.
8. De commissie kan besluiten om klachten van meerdere klagers, die een sterk onderling samenhangend verband tonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.

#### Artikel 5 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 deze derden is verleend en de commissie dit niet bezwaarlijk vindt. Indien kopieën zijn verstrekt of ter inzage zijn gegeven, dan is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.
2. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van de klacht kennis hebben genomen.
3. De commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens welke in het kader van de behandeling van de klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de 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 betreffende de klager zal alleen na toestemming van de klager aan derden worden verschaft.

#### Artikel 6 Advies of beslissing

1. De commissie komt tot een advies of een bindende beslissing en brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar advies of bindende beslissing schriftelijk uit aan het bestuur.
2. De klager krijgt een afschrift van het advies of bindende beslissing zodra het advies of bindende beslissing aan Kleine Meierij is uitgebracht.
3. Klager en de commissie ontvangen uiterlijk binnen een maand nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van het bestuur.
4. Indien het besluit van het bestuur afwijkt van het advies van de commissie dient dit met redenen te worden omkleed.

#### Artikel 7 Samenstelling en benoeming commissie

1. De leden van de commissie worden benoemd door het bestuur. Benoeming geschiedt voor een periode van *drie jaar*. Bij het tussentijds openvallen van een plaats in de commissie vindt aanstelling van het nieuwe lid plaats voor een periode van drie jaar. Leden zijn maximaal 2 maal herkiesbaar.
2. De commissie bestaat uit *drie* leden:
  - Eén lid wordt benoemd op voordracht van het bestuur van Kleine Meierij
  - Een lid wordt benoemd op voordracht van de gezamenlijke Huurdersbelangenverenigingen van Kleine Meierij
  - Het derde lid wordt gekozen door de andere 2 leden;  
*De voor te dragen leden moeten voldoen aan de door het bestuur vast te stellen profielschetsen.* Twee leden van de commissie hebben bij voorkeur een juridische achtergrond en ten minste één lid van de commissie heeft bij voorkeur een bouwkundige achtergrond.
3. Tot lid van de commissie kan niet worden benoemd degene, die:
  - a. lid is van de Raad van Toezicht van Kleine Meierij;
  - b. in dienst is van of werkzaam is voor Kleine Meierij;
  - c. bestuurslid is van één van de huurdersbelangenverenigingen van Kleine Meierij;
  - e. belast is met of uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op Kleine Meierij;
  - f. lid is van de gemeenteraad of het college van B&W in één van de gemeenten waar Kleine Meierij actief is;
4. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie en beraadslagen en beslissen zonder last of ruggespraak.
5. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de termijn waarvoor het commissielid is benoemd.
  - b. schriftelijke opzegging of overlijden van het commissielid.
  - c. opzegging door het bestuur van Kleine Meierij, indien redelijkerwijs niet kan worden gevegd het lidmaatschap te laten voortduren.
  - d. het ontstaan van een onverenigbaarheid als bedoeld in lid 3.

#### Artikel 8 Werkwijze en plichten van de commissie

1. De commissie kiest uit haar midden een voorzitter, een vice-voorzitter en een secretaris.
2. De commissie vergadert ten minste eenmaal per jaar en voorts zo vaak dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
3. Een lid neemt niet deel aan de beraadslagingen en de stemming over een klacht indien er enige betrokkenheid bestaat met de klacht dan wel met de klager.
4. De commissie brengt binnen 3 maanden na afloop van het jaar verslag uit aan het bestuur en de Huurdersbelangenverenigingen van Kleine Meierij van haar werkzaamheden over het afgelopen jaar.

#### Artikel 9 Vergoedingen en overige kosten van de commissie

Het bestuur stelt in overleg met de leden van de commissie een kostenvergoedingsregeling vast.

#### Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur in overleg met de commissie en de Huurdersbelangenverenigingen van Kleine Meierij.