

# **KLACHTENCOMMISSIE WONINGSTICHTING GOEDESTEDE**

Als u een klacht hebt, meldt u die natuurlijk bij GoedeStede.  
Maar als we onverhoopt samen geen oplossing vinden, kunt u daarna terecht bij de onafhankelijke klachtencommissie.

## **Welke klachten?**

Bij de klachtencommissie kunt u klachten melden over de werkwijze van GoedeStede. Het kan hierbij gaan om een vraag waarop u geen duidelijk antwoord hebt ontvangen of over een meningsverschil tijdens een verhuizing. Een uitzondering vormen klachten over algemene beleidszaken, huurincasso, huurverhoging en de uitvoering van de huisvestingsverordening. Daarvoor kunt u terecht bij de Klachtencommissie Woonruimteverdeling en de Huurcommissie.

## **Eerst bij GoedeStede**

U kunt altijd gebruik maken van de klachtencommissie. Enige voorwaarde is, dat u uw klacht éérs bij GoedeStede kenbaar heeft gemaakt. Het reglement van de klachtencommissie schrijft zelfs voor dat de klacht eerst bij de betreffende medewerker en vervolgens schriftelijk bij de directie moet worden ingediend. Pas wanneer wij er gezamenlijk niet uitkomen, kunt u naar de klachtencommissie stappen.

## **Werkwijze**

Uw klacht kunt u alleen schriftelijk bij de klachtencommissie indienen. Na ontvangst van de klacht ontvangt u een bevestiging en onderzoekt de commissie of de klacht in behandeling wordt genomen. Bij behandeling van de klacht krijgt u van tevoren te horen wanneer uw klacht wordt behandeld. Deze zittingen zijn niet openbaar, maar u kúnt gehoord worden. Als klager hoeft u niet persé zelf naar de zitting te komen als u daartoe wordt uitgenodigd. U kunt zich ook laten vertegenwoordigen door iemand anders. Verder kunt u zich laten bijstaan. In beide gevallen moet u dit ruim van tevoren schriftelijk aan de commissie melden.

De klachtencommissie brengt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na de zitting, advies uit aan de directie van GoedeStede. Ook u ontvangt een afschrift van dat advies. GoedeStede neemt binnen twee weken een beslissing. Deze beslissing wordt schriftelijk aan u, als klager, meegedeeld.

Uw eventuele klacht kunt u sturen naar:

Klachtencommissie GoedeStede  
Postbus 10088  
1301 AB ALMERE

Op de volgende pagina's treft u het reglement van de klachtencommissie aan.

# KLACHTENCOMMISSIE WONINGSTICHTING GOEDESTEDE

## REGLEMENT

### Considerans

Uitgegaan wordt van een toetsende klachtencommissie. Dit houdt in dat de commissie formeel toetst of de uitvoering conform het vastgestelde beleid is uitgevoerd. De commissie brengt advies uit aan de directie. De directie neemt het uiteindelijke besluit.

### Uitgangspunten:

- De klachtencommissie bestaat uit drie leden waaronder een "zware" voorzitter.
- De leden van de commissie worden aangesteld door de directeur van GoedeStede.
- De leden van de klachtencommissie onderschrijven de doelstellingen van GoedeStede, het beleid en procedures en de procedure van de klachtencommissie.
- De besluitvorming in de commissie gebeurt door de voorzitter na consultatie van de leden van de commissie. De beide vertegenwoordigers geven als specialisten hun mening aan de voorzitter alvorens deze zonder een consensus na te streven het advies formuleert.
- De inhoud van het advies wordt aan de klager meegedeeld en aan GoedeStede.
- De klager of de aangeklaagde wordt, indien noodzakelijk, door de commissie uitgenodigd om bij de zitting aanwezig te zijn. De commissie baseert haar uitspraak op het feitelijk voorliggende materiaal.
- De procedure, die een klager moet doorlopen alvorens een klacht bij de klachtencommissie in te brengen, is: reclameren bij dagelijkse organisatie, dan directie en vervolgens binnen 6 weken bij de klachtencommissie.
- De klachtencommissie verneemt de uitspraak die de directie heeft genomen naar aanleiding van het advies dat door de klachtencommissie is uitgebracht.
- Wanneer de directie besluit om tegen het advies van de klachtencommissie in te handelen, wordt dit gemeld bij de interne toezichthouder.

### Artikel 1, Begrippen

**BBSH:** Besluit Beheer Sociale Huursector

**Commissie:** De klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 BBSH

**Verhuurder:** Woningstichting GoedeStede

### Huurder:

- A. De huurder van een woongelegenhed die door betreffende verhuurder wordt beheerd;
- B. De medehuurder in de zin van de artikelen 1623g en 1623h van het BurgerlijkWetboek;
- C. De persoon, bedoeld in artikel 1623i, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek;
- D. Degene die de woongelegenhed met toestemming van verhuurder huurt van een huurder die haar woongelegenhed huurt van verhuurder.

### Klager:

Een ieder die schriftelijk een klacht ingevolge dit reglement heeft ingediend. Voor de toepassing van dit reglement wordt met een klager gelijkgesteld: de organisatie die zich de behartiging van belangen van huurders ten doel heeft gesteld indien en voor zover deze organisatie een klacht heeft ingediend namens of in het belang van een groep huurders.

### Privacygevoelige gegevens:

gegevens die herleidbaar zijn tot een individuele natuurlijke persoon.

# **KLACHTENCOMMISSIE WONINGSTICHTING GOEDESTEDE**

## **Artikel 2, Voorleggen klacht**

1. Een huurder kan over het handelen of nalaten van verhuurder, van medewerker(s) van verhuurder dan wel van derden die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten een klacht indienen bij de commissie. Klachten over individuele medewerkers worden alleen op de feitelijke consequentie van een betreffende handeling binnen de juridische overeenkomst verhuurder en huurder getoetst.
2. Voorafgaand aan het indienen van een klacht bij de commissie dient klager zich in eerste instantie te wenden tot de werkorganisatie van verhuurder en vervolgens tot de directie.
3. Blijft na het melden van de klacht bij de werkorganisatie en vervolgens bij de directie volgens klager de klacht bestaan, dan kan hij een klacht indienen bij de klachtencommissie. Een klacht dient binnen 6 weken, na dagtekening antwoord directie, bij de klachtencommissie te worden ingediend.
4. De behandeling van een klacht door de klachtencommissie heeft voor reclamant geen opschortende werking.
5. De navolgende reclamaties zijn niet ontvankelijk voor de klachtencommissie:
  - algemene beleidszaken van GoedeStede;
  - huurincassozaken (toetsing vindt plaats door kantonrechter);
  - huurverhogingszaken (toetsing vindt plaats door huurcommissie);
  - uitvoering van de huisvestingsconvenant (toetsing vindt plaats door Klachtencommissie woonruimteverdeling Almere).

## **Artikel 3, Taak van de commissie**

1. De commissie behandelt ingekomen klachten als bedoeld in artikel 2 en toetst of de uitvoering conform het vastgestelde beleid is uitgevoerd en geeft hierover een met redenen omkleed advies aan verhuurder.
2. Geschillen die door de huurder of door de verhuurder reeds aanhangig zijn gemaakt bij de rechter of huurcommissie, of in handen zijn gesteld van een deurwaarder, zijn van het in lid 1 bepaalde uitgesloten.

## **Artikel 4, Ontvangst klacht**

1. Klager krijgt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht van of namens de commissie, een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen en wel/niet 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 binnen twee weken op de klacht te reageren dan wel binnen een door de commissie te bepalen termijn.
2. 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. Dit bericht vermeldt tevens de plaats waar de stukken voor klager ter inzage liggen die betrekking hebben op zijn of haar zaak.

## **Artikel 6, Behandeling van de klacht**

1. De zitting waarin de commissie de klacht behandelt, vindt binnen zes weken na ontvankelijk verklaren van de klacht plaats en is niet openbaar. De commissie kan deze termijn zonodig verdagen. Hiervan ontvangen klager en verhuurder bericht.
2. Het besluit wordt door de voorzitter genomen na consultatie van de leden van de commissie.

# **KLACHTENCOMMISSIE WONINGSTICHTING GOEDESTEDE**

3. De commissie baseert zich voor haar besluit op de voorliggende correspondentie en het beleid van verhuurder. Bij uitzondering kan de commissie, wanneer daartoe de noodzaak aanwezig is, de partijen ter zitting uitnodigen.

## **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 privacygevoelige 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 privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

## **Artikel 8, De beraadslagingen en het advies**

1. De commissie deelt binnen twee weken na de zitting haar advies schriftelijk mee aan verhuurder.
2. De commissie kan slechts vergaderen en besluiten nemen indien de commissie voltallig bijeen is. Is dit niet het geval, dan wordt in de eerstkomende vergadering een beslissing genomen door de voorzitter.
3. De commissie geeft in haar advies aan of de klager is getroffen door het handelen of nalaten van verhuurder.

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

1. De commissie bestaat uit 3 leden.
2. De voorzitter alsmede de leden van de commissie - één namens de huurders en voorgedragen door de huurdersbelangenvereniging en één namens de verhuurder, worden door de directeur voor een periode van drie jaar benoemd. Een lid kan worden herbenoemd.
3. Tot lid van de commissie kan niet worden benoemd degene, die:
  - lid is van een van de organen van verhuurder;
  - belast is met, of mede uitvoering geeft aan, het overheidstoezicht op verhuurder;
  - in dienst is van verhuurder als werknemer;
  - bestuurslid is van een huurdersbelangenvereniging.
4. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - schriftelijke opzegging van een lid;
  - overlijden van een lid;
  - verstrijken zittingstermijn.
  - het opheffen van de klachtencommissie door de directeur van GoedeStede.
5. Binnen drie maanden zal in een tussentijds opengevallen plaats worden voorzien.
6. Aan de commissie wordt een functionaris van de verhuurder als ambtelijk secretaris toegevoegd.

## **Artikel 10, Werkwijze en plichten van de commissie**

1. De commissie vergadert ten minste eenmaal per jaar en voorts 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:
  - afhandelingstermijn van de klacht

## **KLACHTENCOMMISSIE WONINGSTICHTING GOEDESTEDE**

- niet in behandeling genomen klachten
  - genomen beslissingen en in verband met de opbouw van de jurisprudentie een anoniem gemaakt verslag en een overweging, die hebben geleid tot het genomen adviesbesluit van de voorzitter.
3. Dit register wordt periodiek op de agenda van de vergadering van de commissie geplaatst.
  4. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de directeur van GoedeStede, waarin tenminste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het tweede lid. Hierin kunnen zij ook adviezen uitbrengen aan de directeur conform BBSH.

### **Artikel 11, Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt na advies van de bewonersbelangenvereniging BBVGS+ vastgesteld en gewijzigd door de directeur van GoedeStede.

### **Artikel 12, Vaststelling besluit**

De directie verplicht zich haar uitspraak binnen twee weken na het uitbrengen van het advies van de klachtencommissie kenbaar te maken aan de klager en aan de klachtencommissie.

### **Artikel 13, Werkingsduur**

Dit reglement heeft een werkingsduur van 1 jaar en wordt stilzwijgend verlengd.

### **Artikel 14, Werkingsgebied**

In alle gevallen waarin het reglement niet voorziet beslist de directeur van GoedeStede.