

## **REGLEMENT KLACHTEN(ADVIES)COMMISSIE STICHTING EIGEN BOUW**

### **Artikel 1: Begrippen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stichting:           | De Stichting Eigen Bouw die dit reglement heeft opgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Raad van Toezicht:   | De Raad van Toezicht van Stichting Eigen Bouw.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Bestuur:             | De directeur-bestuurder van Stichting Eigen Bouw.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Medewerker:          | Eenieder, die in opdracht van de stichting werkzaamheden verricht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Commissie:           | De Klachten(advies)commissie Stichting Eigen Bouw (KLAC)                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Klager:              | <p>Een klager kan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een huurder van woon- of bedrijfsruimte van de stichting</li><li>• Een medehuurder in de zin van artikel 7:266 en 7:267 BW, alsmede de persoon bedoeld in artikel 7:268 tweede lid BW</li><li>• Een bewonerscommissie</li><li>• Een woningzoekende die ingeschreven staat bij Eigen Bouw</li></ul> |
| Huurlersorganisatie: | De Bewonersadvies Raad Eigen Bouw (BAR-EB), waarmee de stichting regelmatig overlegt en die de huurders vertegenwoordigt;                                                                                                                                                                                                                                              |
| Klacht:              | Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld schriftelijk geformuleerd bezwaar, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling van, dan wel het nalaten van een handeling door de stichting of bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, waardoor klager kan worden geacht rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.  |
| Advies:              | Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de commissie uitbrengt aan het bestuur van de stichting.                                                                                                                                                                                                                                                     |

## **Artikel 2: Doel van de commissie**

De commissie heeft tot doel:

1. klagers in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij rechtstreeks belang hebben;
2. bij te dragen aan een goede behandeling van klachten en daarmee aan de verbetering van de relatie, die de stichting met haar huurders heeft;
3. tegemoet te komen aan de behoefte van huurders om op het niveau waar (de uiteindelijke) beslissingen worden genomen, die hen direct treffen, gehoord te kunnen worden en invloed uit te oefenen;
4. bij te dragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van de stichting.

## **Artikel 3: Taak van de commissie; plaats van vestiging**

1. De commissie heeft tot taak het bestuur met redenen omkleed te adviseren met betrekking tot de afhandeling van ingekomen klachten.
2. De commissie is gevestigd te Deventer.
3. De KLAC is onafhankelijk.

## **Artikel 4: Samenstelling en benoeming**

1. De commissie bestaat uit drie leden.
2. De leden worden tot het overeenkomstig lid 1 bepaalde aantal benoemd door het bestuur van de stichting.
3. Om een goede kwaliteit te waarborgen stelt het bestuur in overleg met de commissie voorafgaand aan de werving en selectie van een nieuw lid een profielschets op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
  - leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
  - leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken;
  - leden hebben affiniteit met de volkshuisvesting;
  - Verder heeft de voorzitter een juridische achtergrond.
4. a. Eén lid van de commissie wordt voorgedragen door de BAR-EB.  
b. De resterende twee leden, waaronder de voorzitter van de commissie worden voorgedragen door het bestuur van de stichting.
5. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de stichting 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 interne toezichthouder van de stichting
  - lid van het bestuur van de stichting
  - werknemer van de stichting
  - bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder (BAR-EB)
  - medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de stichting
  - leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeente Deventer
  - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de stichting, BAR-EB of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de commissie;
6. De benoeming geschiedt voor een termijn van vier jaar, met dien verstande dat degene, die vóór het verstrijken van die termijn behoort af te treden in gevolge het in art. 5, lid 1, bedoelde rooster, geacht wordt te zijn benoemd voor het tijdvak, dat op het moment van dat aftreden sinds de ingangsdatum van de benoeming is verstreken. Aftredende leden kunnen met instemming van de voordrager tweemaal worden herbenoemd.

7. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de termijn, waarvoor de benoeming ingevolge het bepaalde in lid 6 geldt, tenzij herbenoeming plaatsvindt;
  - b. het schriftelijk bedanken door het lid;
  - c. het overlijden van het lid;
  - d. verkrijging door het lid van een hoedanigheid als bedoeld in lid 6;In alle overige gevallen dient een door het bestuur genomen besluit te worden bekrachtigd door de Raad van Toezicht.
8. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris onder verantwoordelijkheid van de commissie. De ambtelijk secretaris wordt ter beschikking gesteld door het bestuur, is geen lid van de commissie en heeft geen stemrecht.

#### **Artikel 5: Organisatie KLAC**

1. De commissie stelt een rooster van optreden vast, aldus dat bij toerbeurt jaarlijks maximaal één lid optreedt.
2. De commissie vergadert ten minste tweemaal per jaar. Eenmaal per jaar vergadert de commissie met het bestuur. Ook vergadert de commissie zo vaak dit naar de mening van de voorzitter of tenminste een ander lid van de commissie, in verband met de behandeling van klachten, noodzakelijk is.
3. De commissie maakt van iedere vergadering een verslag.
4. De commissie brengt jaarlijks verslag van haar werkzaamheden uit aan de stichting. Hierin is in ieder geval informatie opgenomen over het aantal en de aard van de geschillen die de commissie in het betreffende jaar heeft behandeld. Dit verslag is openbaar, ligt ten kantore van de stichting ter inzage en wordt ook op de website van de stichting gepubliceerd.
5. Om te kunnen vergaderen, dienen minimaal twee leden van de commissie aanwezig te zijn, onder wie de voorzitter.

#### **Artikel 6: Vergoeding**

1. Het bestuur van de stichting stelt jaarlijks voor leden van de commissie een vergoeding voor hun werkzaamheden vast.
2. De commissieleden hebben recht op een vergoeding per vergadering respectievelijk per zitting. Voor de behandeling van klachten worden er maximaal drie hoorzittingen per klacht aan de commissieleden vergoed.

#### **Artikel 7: Inhoud en indiening van de klacht**

1. De klacht dient schriftelijk (per brief, webformulier of e-mail), in het Nederlands, aan de commissie te worden voorgelegd. De klacht vermeldt in ieder geval de naam, de voorletters en het adres van de klager.
2. De klacht bevat een duidelijke omschrijving van de feiten, waarover wordt geklaagd.
3. Klachten die niet voldoen aan het bepaalde in lid 1 en/of lid 2, worden binnen één week onder opgave van redenen ter verbetering en/of aanvulling toegezonden aan de klager.

#### **Artikel 8: Klachten die niet in behandeling worden genomen**

1. De KLAC neemt geen klachten in behandeling voor zover:
  - a. deze discriminerend van aard zijn of als de klager geen direct belang heeft bij de klacht;
  - b. deze anoniem zijn ingediend
  - c. deze betrekking hebben op onderwerpen, welke zijn geregeld in de Huurprijzenwet Woonruimte;
  - d. door klager en/of stichting de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds is voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
  - e. deze betrekking hebben op het beleid van de stichting, dan wel een bestuursbesluit met algemene strekking;
  - f. die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van de stichting is ingediend;
  - g. onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten de stichting wordt verweten.
  - h. deze een onderwerp betreft waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch niet uitsluitend klachten over huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering;
  - i. deze louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet betreft;
  - j. de commissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
  - k. deze zijn gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen;
  - l. deze betrekking heeft op schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
  - m. zij van oordeel is (zijn) dat de klacht kennelijk ongegrond is of de commissie kennelijk onbevoegd is. De commissie zal deze beslissing schriftelijk aan de belanghebbenden medelen onder vermelding van de gronden die tot deze beslissing hebben geleid. Deze beslissing zal tevens inhouden de mededelingen dat de klager binnen een termijn van twee weken na dagtekening van de betreffende mededeling hiertegen schriftelijk bezwaar kan maken met het verzoek hierover een uitspraak van de commissie te vragen.
2. De commissie beoordeelt op grond van dit reglement of een verzoek om behandeling van een klacht door de commissie in behandeling kan worden genomen.

### **Artikel 9: Verwerking van de klacht**

1. Klager krijgt van of namens de commissie binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. Daarin meldt de commissie of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 8 van dit reglement niet in behandeling wordt genomen.
3. De commissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden.
4. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de commissie gepubliceerd op de website van de Stichting.
5. De commissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
6. De commissie stuurt een afschrift van de ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar de Stichting. De commissie stelt daarbij de Stichting in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de Stichting om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.
7. Wanneer tijdens de behandeling van een klacht een verzoek wordt gedaan als bedoeld in artikel 8, lid 1 onder d., wordt de behandeling door de commissie gestaakt.
8. Als de commissie van mening is dat een klacht door de stichting kan worden opgelost en deze daartoe nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest, kan zij in het belang van een spoedige afhandeling van de klacht rechtstreeks naar de stichting terugverwijzen. Klager wordt, daarover door de commissie schriftelijk geïnformeerd.
9. Als de klager met het in lid 8 bepaalde niet instemt: heeft hij, zij de mogelijkheid de commissie te verzoeken de klacht alsnog zelf te behandelen. In dat geval zal de commissie in haar eerstvolgende vergadering op dit verzoek beslissen.
10. Klager en stichting hebben het recht kennis te nemen van alle door partijen ingebrachte stukken.

### **Artikel 10: Voorbereiding van de zitting**

1. Tenzij de klacht op grond van artikel 8 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen stelt de commissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
2. De commissie stuurt binnen 3 weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 9 lid 3 en 9 lid 6 is ontvangen aan partijen 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. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.
3. De commissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht. De commissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
4. De commissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
5. De commissie kan voorafgaande aan de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als de Stichting kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.
6. Stukken die door partijen worden ingebracht worden door de commissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel commissie, de klager als de Stichting over hetzelfde dossier beschikken.

### **Artikel 11: Toetsingskader**

1. De commissie toetst de klacht zoveel als mogelijk aan:
  - de toepasselijke wet- en regelgeving;
  - het geldende beleid en de procedures van Stichting Eigen Bouw;
  - de gangbare normen, geldende normeringen en waarden.

## **Artikel 12: De zitting**

1. De commissie past het principe van hoor en wederhoor toe. De stichting heeft daarom het recht om zijn visie op het gebeurde te geven. Hij wordt door de commissie uitgenodigd via de ambtelijk secretaris.
2. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van de Stichting worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De commissie beslist zo spoedig mogelijk of de wraking onderscheidenlijk de verschoning wordt toegestaan. In geval van staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.
3. Indien op de zittingsdag door onvoorziene omstandigheden de commissie incompleet is, komt er een nieuwe zittingsdatum of wordt de zaak wel inhoudelijk behandeld als partijen aangeven geen bezwaar te hebben tegen een behandeling door een onvolledige commissie. Hieruit volgt dan een inhoudelijke beoordeling met advies.
4. De zitting is niet openbaar. De commissie kan bij de zitting die personen uitnodigen, van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie geeft tijdig, vóór de zitting aan klager en stichting, de namen op van de personen die zij heeft uitgenodigd.
5. De commissie heeft het recht zich te laten bijstaan door een door haar aan te wijzen onafhankelijke deskundige(n). De kosten van de inschakeling van deze deskundige(n) komen voor rekening van de stichting. Alvorens over te gaan tot de benoeming van de hiervoor vermelde deskundige(n) heeft de commissie instemming nodig van de stichting. De stichting kan haar instemming aan de benoeming van de deskundige(n) uitsluitend onthouden, indien zij daartoe gegronde redenen kan aanvoeren.
6. Klager en stichting kunnen zich ter zitting doen bijstaan.
7. Klager kan zich ter zitting doen vertegenwoordigen. De vertegenwoordiger dient een schriftelijke, door klager ondergetekende volmacht te overleggen.
8. Klager c.q. diens vertegenwoordiger en stichting worden tijdens de zitting in de gelegenheid gesteld, hun standpunt toe te (doen) lichten.
9. Medewerkers van de Stichting wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.
10. Van het behandelde in de zitting wordt een verslag gemaakt.
11. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

## **Artikel 13: Beraadslaging en stemming**

1. Beraadslaging en beslissing over de klacht en het uit te brengen advies vinden plaats in besloten vergadering waarbij alle commissieleden aanwezig zijn.
2. De commissie beslist bij gewone meerderheid van het aantal uitgebrachte stemmen. Ieder lid brengt één stem uit en stemt zonder last of ruggespraak.
3. De beraadslagingen en de commissie stukken dragen een vertrouwelijk karakter.

#### **Artikel 14: Advies**

1. De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na de vergadering waarin de klacht mondeling is behandeld, schriftelijk advies uit aan het bestuur van de stichting en stuurt ook een afschrift aan de klager en stichting.
2. In geval van bijzondere omstandigheden, kan de commissie de termijn voor het uitbrengen van haar schriftelijk advies met vier weken verlengen.
3. Het advies van de commissie is niet bindend, maar het bestuur van de Stichting tegen wie de klacht gericht is kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
4. Het bestuur behandelt het advies en beslist binnen drie weken na ontvangst van het advies.
5. De beslissing van het bestuur wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na het in het vorige lid bedoelde bestuursbesluit, schriftelijk ter kennis van klager, stichting en de commissie gebracht.
6. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de commissie altijd toegevoegd

#### **Artikel 15: Spoedeisende klachten**

1. De voorzitter van de commissie kan op verzoek van klager de commissie bijeen roepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de commissie afwijkt van de in dit reglement voorziene vormen en termijnen.
2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een onverwijld behandeling en advisering nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
3. Artikel 14 lid 3 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen één week op het advies van de commissie reageert.

#### **Artikel 16: Bescherming persoonsgegevens**

1. Leden van de commissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
2. De commissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die ten behoeve van behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.
3. De secretaris van de commissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak.
4. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. De commissie informeert klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn geopenbaard, is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens – ook daarover wordt klager geïnformeerd.
5. Het advies van de commissie aan het bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemers of derden.

#### **Artikel 17: Registratie en verslag van werkzaamheden**

1. De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten. Dit register vermeldt: de ontvangen klachten (nummer en het onderwerp van de klacht), het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding van grondslag, het aantal verwijzingen naar de Stichting, het aantal in behandeling genomen klachten, de behandelingstermijn van de klachten, de uitgebrachte adviezen, de strekking van elk advies. De commissie bespreekt dit register periodiek intern en met het bestuur.
2. De commissie brengt jaarlijks aan het bestuur en aan de huurdersorganisatie verslag uit van haar werkzaamheden: een uittreksel van het klachtenregister, het aantal binnengekomen klachten, de aard van de klachten, aanduiding gegrond/ ongegrond/ gedeeltelijk gegrond, verwezen naar de Stichting.
3. De Stichting verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar jaarverslag. Daarbij vermeldt de Stichting het aantal tegen gedragingen van de Stichting ingediende klachten bij de commissie en het percentage van de gevallen waarin het advies van de commissie niet is opgevolgd.

#### **Artikel 18: Wijziging en vaststelling reglement**

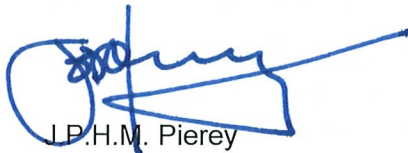
1. Wijziging van dit reglement geschiedt door de Raad van Toezicht van Stichting Eigen Bouw.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de stichting.

Aldus vastgesteld, door de Raad van Toezicht van Stichting Eigen Bouw, te Deventer, op 29 juni 2026.

Het nieuwe reglement is per 1 juli 2026 van toepassing.



F.H. Schutte  
Voorzitter



J.P.H.M. Pierey  
Lid



M. Tijhuis  
Lid