

## **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 aanvaard.
Raad van Toezicht:	De Raad van Toezicht van Stichting Eigen Bouw.
Bestuur:	De directeur-bestuurder van Stichting Eigen Bouw.
Medewerker:	Een ieder, die in opdracht van de stichting werkzaamheden verricht.
Commissie:	De Klachten(advies)commissie Stichting Eigen Bouw.
Klager:	Degene die als huurder, medehuurder in de zin van artikel 7:266 en 7:267 BW, alsmede de persoon bedoeld in artikel 7:268 tweede lid BW of als ex(mede)huurder van een woongelegenheden van de stichting een klacht indient, dan wel de huurdersorganisatie die een klacht indient en hiertoe door de huurders is gemachtigd.
Huurdersorganisatie:	De huurdersvereniging Eigen Bouw, waarmee de stichting regelmatig overlegt en die een belangrijk deel van de huurders vertegenwoordigt;
Klacht:	Een van een klager afkomstig 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.
Beklaagde:	Degene, over wiens handelen en/of nalaten wordt geklaagd.

### **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.

#### **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. Teneinde een goede kwaliteit te waarborgen stelt het bestuur in overleg met de commissie voorafgaand aan de werving en selectie van een nieuw lid een profiel-schets op.
3.
  - a. Eén lid van de commissie wordt bindend voorgedragen door de Huurdersorganisatie.
  - b. De resterende twee leden van de commissie worden bindend voorgedragen door het bestuur van de stichting.
4. De benoeming geschiedt voor een termijn van drie 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 sedert de ingangsdatum van de benoeming is verstreken. Aftredende leden kunnen met instemming van de voordrager tweemaal worden herbenoemd.
5. Van het lidmaatschap van de commissie zijn uitgesloten:
  - a. zij die deel uitmaken van een orgaan, van de stichting;
  - b. medewerkers.
6. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de termijn, waarvoor de benoeming ingevolge het bepaalde in lid 4 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 5;In alle overige gevallen dient een door het bestuur genomen besluit te worden bekrachtigd door de Raad van Toezicht.

#### **Artikel 5: Werkwijze**

1. De commissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris. De commissie stelt tevens een rooster van aftreden vast, aldus dat bij toerbeurt jaarlijks één lid aftreedt.
2. De commissie vergadert ten minste tweemaal per jaar. Eenmaal per jaar vergadert de commissie met het bestuur. Tevens 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 tevens op de website van de stichting gepubliceerd.
5. Teneinde te kunnen vergaderen, dienen minimaal twee leden van de commissie aanwezig te zijn.

#### **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: Bevoegdheid**

1. De commissie neemt geen klachten in behandeling voor zover:
  - a. deze discriminerend van aard zijn of indien de klager geen direct belang heeft bij de klacht;
  - b. deze betrekking hebben op onderwerpen, welke zijn geregeld in de Huurprijzenwet Woonruimte;
  - c. daarover door klager en/of beklagde reeds het oordeel is verzocht van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak;
  - d. deze betrekking hebben op het beleid van de stichting;
  - e. daaruit niet blijkt dat zij in eerste instantie zijn voorgelegd aan en behandeld door de stichting.
2. De voorzitter beoordeelt op grond van dit reglement of een verzoek om behandeling van een klacht door de commissie in behandeling kan worden genomen.
3. Wanneer tijdens de behandeling van een klacht een verzoek wordt gedaan als bedoeld in lid 1. onder c., wordt de behandeling door de commissie gestaakt.
4. Indien 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.
5. Indien de klager met het in lid 4 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.
6. Indien de commissie van oordeel is dat een klacht niet of niet verder behoort te worden behandeld, doet zij daarvan ten spoedigste schriftelijk en onder opgaaf van redenen mededeling aan de klager.

### **Artikel 8: Inhoud en indiening van de klacht**

1. De klacht dient schriftelijk aan de commissie te worden voorgelegd. De klacht vermeldt in ieder geval de naam, de voorletters en het adres van de klager, alsmede de naam, of bij de onbekendheid daarvan bij de klager, een zo duidelijk mogelijke aanduiding van de persoon van de beklagde.
2. De klacht bevat een duidelijke omschrijving van de feiten, waarover wordt geklaagd.
3. Klachten worden ingediend bij het secretariaat van de commissie.
4. Klachten, die niet voldoen aan het bepaalde in lid 1 en/of lid 2, worden binnen één week onder opgaaf van redenen ter verbetering en/of aanvulling toegezonden aan de klager.
5. Klachten, die voldoen aan het bepaalde in lid 1 en lid 2, worden door de commissie inhoudelijk geïnteriseerd. Deze inventarisatie wordt binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager ter goedkeuring voorgelegd. De klager krijgt vervolgens de gelegenheid om binnen één week schriftelijk commentaar te geven. Nadat de reactie van de klager is ontvangen nodigt de commissie de klager, binnen twee weken uit voor de vergadering waarin het klaagschrift mondeling wordt behandeld.
6. Aan de beklagde en het bestuur wordt met gelijke post een afschrift van de klacht en een oproep voor de in lid 5 bedoelde vergadering toegezonden. Tussen de verzending van de oproep en de vergadering verstrijkt maximaal één week.

7. Aan de commissieleden wordt met gelijke post de afschriften als bedoeld in lid 5 en 6 toegezonden.
8. Klager en beklagde hebben het recht kennis te nemen van alle door partijen ingebrachte stukken.
9. De commissie (dan wel de voorzitter en de secretaris) besluiten dat een klacht niet in behandeling wordt genomen indien:
  - a. meer dan 6 maanden is verstreken vanaf het tijdstip waarop de klager kennis heeft genomen, of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen, van het standpunt van het bestuur van de stichting over een aan de stichting voorgelegde klacht.
  - b. zij van oordeel is (zijn) dat de klacht kennelijk ongegrond is of de commissie kennelijk onbevoegd is. De commissie (dan wel de voorzitter en de secretaris) zal (zullen) deze beslissing schriftelijk aan de belanghebbenden meedelen 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.

Van een besluit een klacht niet in behandeling te nemen, wordt de klager door de secretaris in kennis gesteld. De kennisgeving bevat de gronden waarop de beslissing rust.

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

1. De commissie past het principe van hoor en wederhoor toe. De beklagde heeft derhalve het recht om zijn visie op het gebeurde te geven. Hij wordt door de commissie uitgenodigd via de ambtelijk secretaris.
2. De vergadering is niet openbaar. 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 geeft tijdig, vóór de vergadering aan klager en beklagde, de namen op van de personen die zij heeft uitgenodigd.
3. 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.

#### **Artikel 10: 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 11: De vergadering**

1. Klager en beklagde kunnen zich ter vergadering doen bijstaan.
2. Klager kan zich ter vergadering doen vertegenwoordigen. De vertegenwoordiger dient een schriftelijke, door klager ondergetekende volmacht te overleggen.
3. Klager c.q. diens vertegenwoordiger en beklagde worden tijdens de vergadering in de gelegenheid gesteld, hun standpunt toe te (doen) lichten.
4. Van het behandelde in de vergadering wordt een verslag gemaakt.
5. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

### **Artikel 12: 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 13: 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 tevens een afschrift aan de klager en beklagde.
2. In geval van bijzondere omstandigheden, kan de commissie de termijn voor het uitbrengen van haar schriftelijk advies met vier weken verlengen.
3. Het bestuur behandelt het advies en beslist binnen drie weken na ontvangst van het advies.
4. 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, beklagde en de commissie gebracht.

### **Artikel 14: Secretariaat**

1. Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door een ambtelijk secretaris, onder supervisie van de secretaris van de commissie.

### **Artikel 15: 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 6 juli 2010

H. Brand  
Voorzitter

G.M. Holtkamp  
Lid

W. Jansen  
Lid

S. Schilstra  
Lid