

## REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIES DE ALLIANTIE

Vastgesteld door de concerndirectie van de Alliantie op 19 maart 2008

### ARTIKEL 1 BEGRIPSOMSCHRIJVING

In dit reglement wordt verstaan onder:

#### Stichting

Stichting de Alliantie, werkzaam als toegelaten instelling in de zin van de Woningwet. De Stichting bestaat uit de werkmaatschappijen de Alliantie Amsterdam, de Alliantie Eemvallei de Alliantie Flevoland, en de Alliantie Gooi en Vechtstreek.

#### Concerndirectie

De directie van de Stichting.

#### Directie

De directie van de onderhavige werkmaatschappij.

#### Huurdersvereniging

De huurders(belangen)organisatie van de onderhavige werkmaatschappij of van de Stichting als geheel.

#### Commissie

De klachtencommissie van de onderhavige werkmaatschappij zoals bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector.

#### Ambtelijk secretaris

De door de Directie aangewezen medewerker die werkzaam is als secretaris van de Commissie

#### Klager

Een persoon met een Klacht.

Klagers kunnen zijn: de huurder van de onderhavige werkmaatschappij, de medehuurder in de zin van artikel 7:266 en 7:267 van het Burgerlijk Wetboek (BW), de ex-(mede)huurder en de toekomstig (mede)huurder van woonruimte of bedrijfsruimte in beheer bij de werkmaatschappij. Tot deze groep behoren eveneens een door de Stichting erkende bewonerscommissie en de geregistreerde ex-leden van de Alliantie Amsterdam.

#### Klacht

Een van de Klager afkomstig schriftelijk stuk (brief, e-mail, fax of klachtenformulier), ingediend bij de Klachtencoördinator of de Klachtencommissie, waaruit blijkt dat de Klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de Stichting of van personen die voor haar werkzaamheden verrichten, waardoor de Klager van mening is rechtstreeks in zijn belang te zijn geschaad.

#### Spoedgeschil

Een Klacht waarover naar het oordeel van de voorzitter van de Commissie, uit hoofde van onverwijlde spoed een onmiddellijke beslissing noodzakelijk is.

## Klachtencoördinator

Een door de Directie aangewezen medewerker die belast is met de taak van registreren, beoordelen van binnengekomen Klachten en binnen de werkmaatschappij coördineren van de behandeling van Klachten. Daarnaast zorgt de medewerker van de Klachtencoördinator voor de procesbewaking tijdens de interne behandeling van Klachten. De functie van Klachtencoördinator kan worden gecombineerd met de functie van Ambtelijk secretaris. Per werkmaatschappij wordt in overleg met de lokale Huurdersvereniging bepaald of deze functies gecombineerd, dan wel gescheiden worden.

## Statuten

De statuten van de Stichting.

## ARTIKEL 2 DOEL VAN DE COMMISSIE

- 2.1 De Commissie dient de huurders of hun organisaties in de gelegenheid te stellen Klachten in te dienen.
- 2.2 De Commissie heeft als doel bij te dragen aan een goede behandeling van Klachten en daarmee aan de verbetering van de relatie die de Stichting met haar klanten heeft.
- 2.3 De Commissie draagt bij aan het optimaliseren van de dienstverlening van de Stichting.

## ARTIKEL 3 TAAK VAN DE COMMISSIE

- 3.1 De Commissie spreekt binnen de in artikel 9 gestelde termijnen een zelfstandig oordeel uit over een Klacht, en adviseert daarnaast de Directie over de afhandeling van aan haar voorgelegde Klachten. Dit advies is bindend voor de Directie, behoudens in die gevallen dat er zwaarwegende argumenten bestaan om van dit advies af te wijken. Dit is, onder meer, het geval wanneer in redelijkheid niet van de Directie gevergd kan worden dat het advies opgevolgd wordt. In een dergelijk geval dient de Directie dit, schriftelijk en gemotiveerd, aan de Commissie en de Klager mede te delen.
- 3.2 De Commissie dient door te toetsen of de Klacht is uitgevoerd conform het geformuleerde beleid een oordeel te vormen. Indien de werkmaatschappij op het terrein van de Klacht geen beleid heeft geformuleerd, zal de Commissie op basis van redelijkheid haar oordeel vormen.
- 3.3 Naar aanleiding van ingediende Klachten adviseert de Commissie -gevraagd en ongevraagd- de Directie over het te voeren beleid.
- 3.4 De Commissie laat nader onderzoek verrichten bij ernstige c.q. structurele Klachten.

## ARTIKEL 4 SAMENSTELLING EN BENOEMING VAN DE COMMISSIE

- 4.1 De Commissie bestaat uit drie leden.
- 4.2 Eén lid van de Commissie wordt voorgedragen door de Directie.  
Eén lid van de Commissie wordt voorgedragen door de Huurdersvereniging van de onderhavige werkmaatschappij.  
Deze beide leden dragen gezamenlijk een onafhankelijk voorzitter voor.
- 4.3 De leden van de Commissie dienen afzonderlijk en gezamenlijk voldoende blijkt te hebben gegeven de doelstelling van de Stichting, als omschreven in artikel 3 van de statuten, te onderschrijven.
- 4.4 De Directie van iedere werkmaatschappij beslist, in overleg met de Huurdersvereniging, of en hoe de plaatsvervangende bij afwezigheid van (één van)

de leden wordt geregeld. Dit wordt per werkmaatschappij vastgelegd in een bijlage van dit reglement.

- 4.5 De leden worden benoemd door de Directie voor een periode van drie jaar. Elk jaar treedt één lid af. De Commissie stelt hiervoor een rooster van aftreden op. Aftredende leden zijn terstond herbenoembaar voor nog twee aansluitende periodes van drie jaar.
- 4.6 Een lid dat een tussentijds afgetreden lid opvolgt, neemt op het rooster van aftreden de plaats in van de afgetreden voorganger, als bedoeld in artikel 4.5
- 4.7 De Directie hanteert een profielschets waaraan de voorgedragen leden (zoveel mogelijk) dienen te voldoen. Deze profielschets wordt opgesteld in overleg tussen de Directie en de Huurdersvereniging.
- 4.8 Leden van de Commissie kunnen niet zijn, zij die:
- een arbeidsovereenkomst hebben met de Stichting;
  - een zakelijke band hebben met de Stichting of aan de Stichting verbonden rechtspersonen;
  - lid zijn van de Raad van Commissarissen van de Stichting;
  - zitting hebben in de huurcommissie van de betreffende regio;
  - lid zijn van het bestuur van een van de Huurdersverenigingen;
- 4.9 Het lidmaatschap van de Commissie eindigt door:
- het verstrijken van de termijn als bedoeld in artikel 4.5;
  - het verliezen van de hoedanigheid op grond waarvan het lid in de Commissie is benoemd;
  - het schriftelijk bedanken als lid van de Commissie bij de Directie;
  - overlijden;
  - een daartoe strekkend besluit van de Directie; indien het de beëindiging betreft van het lidmaatschap van een lid dat benoemd is op voordracht van de Huurdersvereniging, neemt de Directie pas een besluit over einde van het lidmaatschap na overleg met de Huurdersvereniging.

## ARTIKEL 5 ONTVANKELIJKHEID KLACHTEN

- 5.1 Een Klacht is slechts ontvankelijk indien:
- a. de Klacht voldoet aan de begripsomschrijving conform artikel 1;
  - b. de Klager rechtstreeks belanghebbende is;
  - c. Klager of de onderhavige werkmaatschappij de Klacht niet tevens gelijktijdig aanhangig heeft gemaakt bij een rechterlijke instantie, deurwaarder, huurcommissie of een andere Klachten/geschillencommissie, of wanneer een dergelijke instantie reeds een oordeel over de Klacht heeft gegeven en/of (rechts)maatregelen heeft genomen. Wanneer een dergelijke Klacht al in behandeling is bij de Commissie, zal de behandeling worden opgeschort. De Commissie bericht de Klager hierover schriftelijk (per brief, fax of e-mail);
  - d. de Klacht eerst bij de Klachtencoördinator van de betreffende werkmaatschappij is gemeld, en daarna binnen de in artikel 9 gestelde termijn na ontvangst van het voorstel tot oplossing is ingediend bij de Commissie. Indien een reactie van de Klachtencoördinator uitblijft, binnen de in artikel 9 gestelde termijn na het indienen van de Klacht bij de Klachtencoördinator;
  - e. de Klacht de uitvoering van het beleid van de Stichting betreft en/of de onderhavige werkmaatschappij;
  - f. de Klacht niet betrekking heeft op de jaarlijkse huurverhoging, het toewijzingsbeleid of het verkoopbeleid betreft van de Stichting en/of de onderhavige werkmaatschappij; en

- g. er niet eerder over de Klacht advies door de Commissie is uitgebracht, tenzij er naar het redelijke oordeel van de Commissie, sprake is van nieuwe feiten of omstandigheden.
- 5.2 De ontvankelijkheid van een Klacht wordt beoordeeld door de Ambtelijk secretaris. Die heeft hiervoor mandaat gekregen van de voorzitter.
- 5.3 Indien een Klacht als niet-ontvankelijk wordt beoordeeld, motiveert de Ambtelijk secretaris dit schriftelijk (per brief, fax of e-mail) aan de Klager.
- 5.4 Tegen het besluit tot niet-ontvankelijkverklaring van de Klacht kan de Klager schriftelijk beroep aantekenen bij de Commissie. De Commissie neemt een besluit binnen zes weken na ontvangst van het beroep. De Commissie kan de termijn voor het besluit op het beroep eenmalig met zes weken verlengen. De Klager wordt zo spoedig mogelijk in een beslissing gekend (per brief, fax of e-mail).

#### ARTIKEL 6 SECRETARIAAT VAN DE COMMISSIE

- 6.1 De Directie benoemt een medewerker van de werkmaatschappij tot Ambtelijk secretaris van de Commissie. De secretaris maakt geen deel uit van de Commissie.
- 6.2 Het secretariaat, bestaande uit de Ambtelijk secretaris, is gevestigd op het kantoor van de betreffende werkmaatschappij.
- 6.3 Voor zover in dit reglement niet vastgesteld, bepaalt de Commissie de taken van de Ambtelijk secretaris.
- 6.4 De Ambtelijk secretaris verzendt een ontvangstbevestiging (per brief, fax of e-mail) aan de Klager en vermeldt daarin de verdere procedure en de contactpersoon.
- 6.5 De Ambtelijk secretaris zendt aan de leden van de Commissie zo spoedig mogelijk een afschrift van de ingediende Klacht en de overige relevante stukken.
- 6.6 Indien de Klacht niet-ontvankelijk is, deelt de Ambtelijk secretaris dit schriftelijk (per brief, fax of e-mail) mede aan de Klager. Zo mogelijk verwijst de Ambtelijk secretaris de Klager naar de instantie die wel bevoegd is te oordelen over de ingediende Klacht.
- 6.7 Indien de Klacht wel ontvankelijk is, stelt de Ambtelijk secretaris een datum voor een vergadering van de Commissie vast waarin de Klacht geagendeerd is.

#### ARTIKEL 7 VERGADERING VAN DE COMMISSIE

- 7.1 De vergaderingen van de Commissie zijn niet openbaar.
- 7.2 De Commissie past in principe het beginsel van hoor en wederhoor toe en stelt daartoe zowel de Klager als een afgevaardigde namens de werkmaatschappij in de gelegenheid een mondelinge (eventueel telefonische) toelichting te geven tijdens de vergadering van de Commissie. De Klager kan zich hierbij laten vertegenwoordigen door een gemachtigde dan wel zich hierdoor laten bijstaan. Hiertoe dient de gemachtigde een schriftelijke volmacht van de Klager aan de Ambtelijk secretaris te overleggen.
- 7.3 De Commissie beoordeelt de Klacht op basis van:
- de omschrijving van de Klacht zoals ingediend bij de Ambtelijk secretaris;
  - het oordeel dat door de betreffende werkmaatschappij is gevormd na melding bij de Klachtencoördinator;
  - de reactie daarop van de Klager als verwoord in de aan de Commissie gerichte Klacht;
  - de resultaten van hoor en wederhoor, zoals geformuleerd in artikel 7.2.

- 7.4 De Commissie kan bij de behandeling besluiten tot:
- het vragen om aanvullende informatie of onderzoek;
  - het horen van andere personen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de Klacht.

In deze gevallen wordt de behandeling tijdens een volgende vergadering voortgezet.

#### ARTIKEL 8 BESLUITVORMING

- 8.1 De Commissie kan alleen besluiten nemen in een vergadering waarbij alle leden (of diens plaatsvervangers) aanwezig zijn. De Commissie besluit bij meerderheid van stemmen.
- 8.2 Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak. Een lid mag geen blanco stem uitbrengen.
- 8.3 Indien de leden van de Commissie persoonlijk of beroepsmatig of via de bewonerscommissie betrokken zijn bij een Klacht, kunnen zij niet deelnemen aan de behandeling van de betreffende Klacht en zullen zij worden vervangen, tenzij de Commissie unaniem van mening is dat de behandeling plaats kan vinden.

#### ARTIKEL 9 TERMIJNEN

- 9.1 De Klager ontvangt binnen vijftien werkdagen een voorstel tot het oplossen van de Klacht door de Klachtencoördinator.
- 9.2 De Klager kan binnen twee maanden na de ontvangst van een voorstel tot het oplossen van de Klacht door de Klachtencoördinator zich wenden tot de Commissie. Indien een reactie van de Klachtencoördinator uitblijft, kan een klant zich binnen drie maanden na het indienen van de Klacht bij de Klachtencoördinator wenden tot de Commissie.
- 9.3 De Klager ontvangt binnen vijf werkdagen na het indienen van zijn Klacht bij de Commissie een schriftelijke bevestiging (per brief, fax of e-mail) van ontvangst.
- 9.4 De Klager ontvangt binnen tien werkdagen na de ontvangstbevestiging schriftelijk bericht (per brief, fax of e-mail) van de Commissie indien zijn Klacht niet-ontvankelijk is.
- 9.5 De Ambtelijk secretaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de ingediende Klacht en de overige relevante stukken aan de leden van de Commissie. Dit gebeurt uiterlijk drie weken voordat de vergadering plaatsvindt.
- 9.6 Binnen zes weken na de ontvangst van de Klacht wordt een vergadering van de Commissie gehouden waarin de Klacht wordt behandeld. De Klager wordt zo spoedig mogelijk, uiterlijk een week voorafgaande aan, schriftelijk (per brief, fax of e-mail) gekend in de datum van de vergadering.
- 9.7 Indien de Commissie besluit dat de behandeling van een Klacht in een volgende vergadering moet worden voortgezet, vindt de nieuwe vergadering binnen zes weken na de eerste vergadering plaats. De Klager wordt zo spoedig mogelijk in een onderhavige beslissing gekend (per brief, fax of e-mail).
- 9.8 Het advies van de Commissie inzake de afhandeling van de Klacht wordt door de Ambtelijk secretaris binnen twee weken na besluitvorming aan de Directie verzonden. De Klager ontvangt hiervan (per brief, fax of e-mail) een afschrift en een (kort) begeleidend schrijven dat de Klager binnen twee weken van de Directie hoort of zij het advies van de Commissie overneemt.
- 9.9 De Directie zal binnen twee weken na ontvangst van het advies van de Commissie de Klager schriftelijk (per brief, fax of e-mail) informeren of het advies door haar is overgenomen.

- 9.10 Bij behandeling van een Spoedgeschil wordt van bovenstaande termijnen afgeweken. De Commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke punten de Commissie de onmiddellijke beslissing nodig acht. Op een door de Commissie geadviseerd Spoedgeschil zal de Directie binnen vijf werkdagen zijn standpunt bepalen.

#### ARTIKEL 10 WAARBORGEN PRIVACY VAN KLAGER EN DERDEN

- 10.1 De Klager ontvangt geen kopieën of krijgt geen inzage in stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkene(n) is verleend. Indien de toestemming wel is verleend en de Commissie verstrekt of inzage geeft in dergelijke stukken, dan stelt de Commissie de Klager hiervan op de hoogte en verplicht hem tot geheimhouding van die gegevens.
- 10.2 Elk lid van de Commissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van de Klacht kennis heeft genomen.
- 10.3 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 privacygevoelige gegevens in de dossiers van de Commissie. Informatie over privacygevoelige gegevens over de Klager zal alleen na toestemming van de Klager aan derden worden verschaft.

#### ARTIKEL 11 VERANTWOORDING

- 11.1 De Commissie doet binnen drie maanden na het verstrijken van het kalenderjaar aan de Directie ten minste verslag over:
- het aantal ingediende Klachten;
  - de aard van de ingediende Klachten;
  - de adviezen aan de Directie ter afhandeling van de ingediende Klachten;
  - De adviezen aan de Directie over het te voeren beleid.
- 11.2 De Huurdersvereniging ontvangt het verslag zoals bedoeld in art. 11.1 ter kennisgeving.
- 11.3 De Ambtelijk secretaris van de Commissie informeert de Stichting ten behoeve van het volkshuisvestingsverslag over de punten genoemd in artikel 11.1

#### ARTIKEL 12 VASTSTELLING EN WIJZIGING VAN HET REGLEMENT

- 12.1 Dit reglement wordt vastgesteld door de Concerndirectie, nadat de Huurdersvereniging van de Stichting als geheel in de gelegenheid is gesteld haar advies over de inhoud van dit reglement uit te brengen.
- 12.2 Voorstellen tot het wijzigen of het aanvullen van dit reglement kunnen worden gedaan door de Commissie(s) zelf, de Concerndirectie en de Huurdersvereniging(en).
- 12.3 De Commissie wordt in de gelegenheid gesteld om haar zienswijze te geven over iedere voorgestelde wijziging of aanvulling.
- 12.4 Na vaststelling van het onderhavige reglement is er sprake van een overgangsfase. De samenstelling van de Commissie zal bij het einde van een zittingsperiode van een lid worden aangepast aan de in artikel 4 beschreven situatie. Over de overige verschillen tussen de huidige situatie en dit reglement wordt in overleg tussen de Directie en de Commissie afspraken gemaakt hoe

binnen een half jaar na inwerkingtreding de overgang naar de nieuwe werkwijze wordt geregeld.

#### ARTIKEL 13 SLOTBEPALINGEN

- 13.1 In de gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Commissie.
- 13.2 Tijdens de behandeling van de Klacht door de Commissie zullen door de Stichting over de Klacht geen rechtsmaatregelen worden getroffen tegen de Klager, behalve indien spoedeisende of conservatoire maatregelen naar het oordeel van de Stichting vereist zijn. Deze maatregelen worden dan aan de Ambtelijk secretaris van de Commissie gemeld.

Aldus vastgesteld door de Concerndirectie in haar vergadering gehouden op 19 maart 2008, nadat de Huurdersvereniging haar advies heeft uitgebracht.

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 juni 2008 en is van toepassing op alle Klachten die vanaf die datum worden ingediend bij de Commissie. Dit reglement vervangt alle voorgaande reglementen betreffende de Commissie van de Stichting.

Bijlage(n): beschrijving invulling lokaal maatwerk  
Wordt pas bijgevoegd na besluitvorming in Concerndirectie