

Voorbeeld klachtenreglement Landelijke Klachtencommissie Huurwoningen (LKH) (versie maart 2014)

Artikel 1 Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Commissie: de Landelijke Klachtencommissie Huurwoningen, zijnde een klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector.
- b. Verhuurder: **[naam corporatie]**;
- c. Directie: de directeur(en) van de verhuurder;
- d. Huurder: de huurder of medehuurder die van verhuurder een woongelegenheid huurt of degene die de woongelegenheid met instemming van verhuurder geheel onderhuurt van de huurder van verhuurder of de persoon bedoeld in artikel 7:268 tweede lid van het Burgerlijk Wetboek.
- e. Klager: een (ex)huurder of een persoon die geregistreerd is of wil worden om huurder te kunnen worden (woningzoekende).
- f. Beklaagde: de verhuurder en de personen die voor haar werken.
- g. Klacht: een schriftelijk stuk van de klager, gericht aan het secretariaat van de commissie, waaruit blijkt dat klager zich niet kan vinden in het handelen of het nalaten van verhuurder of personen die voor haar werkzaamheden verrichten en waardoor de klager rechtstreeks in zijn belang is getroffen.
- h. Advies: een schriftelijk oordeel over de klacht dat de commissie uitbrengt aan de directie.

Artikel 2 Taak van de commissie

1. De commissie beoordeelt ingediende klachten en brengt daarover een met redenen omkleed advies uit aan de beklagde.
2. De commissie kan daarbij aan beklagde ook aanbevelingen doen over het te voeren beleid naar aanleiding van de behandeling van een klacht.

Artikel 3 Functioneren van de commissie

1. De commissie is onafhankelijk.
2. De commissie is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en brengt periodiek (jaarlijks dan wel na beëindiging van de aanwijzing) schriftelijk verslag uit aan de verhuurder. De verhuurder stuurt dit verslag aan de raad van commissarissen en aan de huurdersbelangenvereniging(en) van verhuurder en legt verantwoording af over de klachtenafhandeling in het jaarverslag van verhuurder.

Artikel 4 Instelling en aanwijzing van de commissie

1. De commissie bestaat uit drie leden en één secretaris. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De commissie wordt voor een bepaalde termijn ingesteld en aangewezen door het bestuur van de verhuurder.
3. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie staan of hebben gestaan dat zijn/haar onafhankelijkheid in geding kan komen.
De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn/haar levensgezel, (pleeg)kind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de twee jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:

- lid van de raad van commissarissen van verhuurder;
- lid van de directie of het bestuur van verhuurder ;
- werknemer van verhuurder;
- bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder;
- belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de verhuurder;
- aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van verhuurder;
- een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van verhuurder ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met de werkzaamheden van de commissie;

Artikel 5 Inhoud en indienen van de klacht

1. De klacht bevat de naam, adres , woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van de klager.
2. De klacht bevat een duidelijke omschrijving van de feiten en/of de personen waarover wordt geklaagd, welke verhuurder het betreft, de klacht geeft aan hoe de klager in zijn belang is geraakt en vermeldt ook welke beslissing volgens de klager genomen zou moeten worden.
3. De klager dient de klacht pas in bij de commissie, nadat de klacht eerst is voorgelegd aan de directie van beklagde en de directie daarover een eindstandpunt heeft ingenomen waarmee klager het niet eens is.

Artikel 6 Het niet in behandeling nemen van klachten

1. De commissie neemt een klacht niet in behandeling als:
 - a. niet wordt voldaan aan de eisen van artikel 5 en de klager geen gebruik heeft gemaakt van de door de commissie geboden mogelijkheid tot herstel van verzuimen;
 - b. klager of verhuurder de zaak waarop de klacht betrekking heeft, heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak of indien een van deze instanties al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
 - c. het een klacht betreft over het beleid van verhuurder, de aangezegde huurverhoging, (wijziging van) de huurprijs of (wijziging van) de servicekosten;
 - d. de klacht betrekking heeft op de handhaving en uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten;
 - e. de klacht betrekking heeft op een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
 - f. de klacht eerder door de commissie is behandeld;
 - g. de klacht anoniem of discriminerend van aard is;
 - h. klager geen belang heeft bij de klacht.
2. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte. De commissie verstrekt daarvan - zo nodig - een kopie aan de beklagde.

Artikel 7 Behandelingsprocedure van een klacht

1. De commissie stelt de directie in de gelegenheid schriftelijk aan de commissie haar standpunt over de klacht kenbaar te maken en de relevante dossierstukken hierbij te voegen. Voor deze toezending aan de commissie geldt een termijn van uiterlijk 3 weken. Ook de klager kan aanvullende stukken inzenden aan de commissie.
2. De commissie stelt partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting. Deze zitting vindt alleen plaats wanneer dit voor de afhandeling van de klacht nodig is
3. Partijen ontvangen tenminste 10 werkdagen van tevoren 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.
4. Klager kan zich door een gemachtigde laten bijstaan. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van zijn gemachtigde. Indien klager niet zelf verschijnt, dient zijn gemachtigde een door klager ondertekende machtiging aan de commissie te verstrekken.
5. Klager meldt tenminste een week voor de hoorzitting aan de secretaris door wie hij zich laat bijstaan dan wel laat vertegenwoordigen. De klager is verplicht gehoor te geven aan de oproep bedoeld in 7.2 en 7.3, tenzij er sprake is van overmacht.
6. Beklaagde laat zich vertegenwoordigen door de directie dan wel door een persoon met een voor deze procedure toereikend mandaat van de directie. Beklaagde is verplicht gehoor te geven aan de oproep bedoeld in 7.2 en 7.3
7. Een lid van de commissie neemt niet deel aan de behandeling van een klacht, als zijn onpartijdigheid naar het oordeel van de commissie in het geding is.
8. In gevallen van spoed, dit ter beoordeling van de voorzitter van de commissie, kan de commissie een afwijkende wijze van behandeling toepassen.

Artikel 8 Waarborgen privacy van klager en derden

1. Partijen hebben geen recht op afschriften of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten, tenzij hiervoor schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend.
2. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van een klacht kennis hebben genomen.
3. De commissie zorgt er voor dat stukken en gegevens die gebruikt worden bij de behandeling van de klacht vertrouwelijk worden behandeld.
4. Uitsluitend de leden van de commissie en door de commissie aangewezen personen hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

Artikel 9 Hoorzitting

1. De hoorzitting en beraadslagingen van de commissie zijn niet openbaar.
2. Bij de hoorzitting zijn minimaal twee leden van de commissie aanwezig. Als er minder dan twee leden aanwezig zijn, wordt er een nieuwe hoorzitting uitgeschreven.
3. De commissie kan een nader onderzoek instellen naar de feiten die zij voor haar advisering relevant acht. Partijen zijn naar maatstaven van redelijkheid gehouden hieraan medewerking te verlenen.
4. De commissie kan besluiten om klachten van meer partijen tegelijk te behandelen als er duidelijk verband of overeenkomst tussen de zaken is.

Artikel 10 Advies

1. De commissie verzendt binnen twee weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies aan de directie en aan klager. Zij kan de termijn met twee weken verlengen. Van een eventuele verlenging ontvangen klager en bestuur bericht.
2. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
4. De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan: of klager is getroffen in zijn belang door het handelen of nalaten van beklagde, of beklagde in deze situatie behoorlijk heeft gehandeld en op welke wijze beklagde de ingekomen klacht kan afhandelen.
5. De verhuurder maakt binnen twee weken na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de commissie. De verhuurder kan slechts wegens zwaarwegende redenen afwijken van het advies. Als de verhuurder afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de commissie en klager.
6. Bij het besluit van de verhuurder wordt het advies van de commissie altijd bijgevoegd.

Artikel 11 Werkwijze en verplichtingen van de commissie en de secretaris

1. De commissie vergadert tenminste eenmaal per jaar en voorts zo vaak als dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
2. Ieder lid brengt zijn stem uit zonder last of ruggespraak.
3. De voorzitter en secretaris ondertekenen de adviezen namens de commissie. Als dit niet mogelijk is, vindt ondertekening door (een van) de andere commissieleden plaats.
4. De secretaris houdt een register bij van de volgende zaken:
 - het aantal ingediende klachten;
 - het aantal in behandeling genomen klachten;
 - het aantal niet in behandeling genomen klachten en de reden daarvan;
 - de afhandelingstermijn van de klachten;
 - het onderwerp van de klacht;
 - de uitgebrachte adviezen alsmede hun aantal;
 - het aantal beslissingen van de verhuurder dat afwijkend was van het advies van de commissie.

Artikel 12 Faciliteiten voor de commissie

De verhuurder stelt alle faciliteiten ter beschikking die de commissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.

Artikel 13 Vaststelling en wijziging reglement

1. Dit reglement wordt, gehoord de leden van de commissie, vastgesteld en gewijzigd door de verhuurder.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de commissie.

[plaats en datum van vaststelling en ondertekening]