

## Reglement Klachtencommissie Vastgoed zorgsector

Vastgesteld door de directie van Vastgoed zorgsector op 7 februari 2023

### Artikel 1: Begrippen

Klachtencommissie	De commissie, ingesteld door de verhuurder om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van de verhuurder aan de verhuurder uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van de verhuurder.
Verhuurder	Stichting Vastgoed zorgsector
Directie	De directie van de verhuurder.
Huurdersorganisatie	De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.
Bewonerscommissie	De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub g van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder
Klager	Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none"><li>- Een huurder van woon- of bedrijfsruimte van de verhuurder.</li><li>- Een medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 BW en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW.</li><li>- De consument koper van een door de verhuurder verkochte woning kan een klacht indienen over handelen en nalaten van de verhuurder tijdens de aankoop- en/of de terugkoop-procedure, onverminderd het bepaalde in artikel 5 lid 1 onder m.</li><li>- Wie met betrekking tot de hiervoor genoemde woon- of bedrijfs ruimte een status had als hiervoor opgesomd, zij het tot een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van de verhuurder plaats vond.</li><li>- Een huurdersorganisatie of bewonerscommissie.</li><li>- Een kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij de verhuurder. Een kandidaat-huurder van woonruimte kan zijn een persoon die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning van de verhuurder.</li></ul>
Klacht	Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de klachtencommissie, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van de verhuurder of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.
Advies	Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de klachtencommissie uitbrengt aan de directie van de verhuurder.

**Artikel 2: Doel en taak van de klachtencommissie**

1. Het doel van de klachtencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de verhuurder.
2. De klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert de directie met betrekking tot de behandeling van klachten.
3. De klachtencommissie kan de directie naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
4. De klachtencommissie is onafhankelijk.

**Artikel 3: Samenstelling klachtencommissie, profiel en benoeming van leden**

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden van de klachtencommissie worden benoemd en ontslagen door de directie.
  - a. De directie benoemt: een voorzitter van de commissie
  - b. Tenminste de helft van de overige leden op voordracht van (een van) de huurdersorganisatie(s). ;
  - c. de andere helft van de overige leden op voordracht van de directie;
3. De directie kan een profielschets van de leden opstellen. Alle leden moeten voldoen aan de volgende vereisten:
  - a. leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
  - b. leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.
4.
  - a. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de verhuurder 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 2 jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
    - lid van het bestuur van de verhuurder;
    - lid van de directie van de verhuurder;
    - werknemer van de verhuurder;
    - bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van de verhuurder;
    - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de verhuurder;
    - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de verhuurder;
    - leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van de verhuurder;
    - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de verhuurder, huurdersorganisaties of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de klachtencommissie.
  - b. Indien een lid van de commissie is voorgedragen door de huurdersorganisatie(s) geldt t.a.v. de in artikel 3, lid 4a genoemde criteria een termijn van één jaar in plaats van twee jaar.
5. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder kan ten hoogste drie termijnen lid van de klachtencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de klachtencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van de verhuurder.
6. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:

- a. Het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 5;
  - b. Het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
  - c. Overlijden van het lid;
  - d. Een met redenen omkleed besluit van de directie, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen;
7. Indien een lid, dat op voordracht van de huurdersorganisatie is benoemd, aftreedt, zal de directie de huurdersorganisatie tenminste 2 maanden voorafgaand aan het aftreden de directie van de huurdersorganisatie verzoeken een voordracht te doen. Indien de directie oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het 3e lid of aan de criteria van het 4e lid, deelt de directie dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de directie van de huurdersorganisatie, met verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.
8. De directie kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een klachtencommissie uit minder dan drie leden bestaat.
9. De directie stelt de klachtencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

#### **Artikel 4 Voorleggen klacht aan de klachtencommissie**

1. Een klager kan langs elektronische weg of per post een klacht indienen bij de klachtencommissie door schriftelijk in de Nederlandse taal een klacht aan de klachtencommissie toe te sturen.
2. Uit de klacht moet blijken welke concrete gedragingen aan de verhuurder worden verweten.
3. Een klacht kan worden onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal.
4. Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure door een derde laten vertegenwoordigen of laten bijstaan.
5. De klachtencommissie neemt klachten kosteloos in behandeling.
6. Klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.

#### **Artikel 5: Ontvangst van een klacht**

1. Klager krijgt van of namens de klachtencommissie binnen veertien dagen bericht van ontvangst van de klacht.
2. De ontvangstbevestiging vermeldt:
  - De datum van ontvangst van de klacht door de klachtencommissie;
  - Of de klachtencommissie de klacht in behandeling neemt of niet. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen informeert de commissie de klager waarom dat niet het geval is. Indien de klacht in behandeling wordt genomen informeert de commissie de klager op welke wijze dat gebeurt.
  - Een verwijzing naar het reglement van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie kan de klager verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden, binnen een daarvoor aangegeven termijn..
4. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen en door te sturen naar Vastgoed zorgsector, met het verzoek aan Vastgoed zorgsector de klacht in behandeling te nemen.

**Artikel 6: Klachten die de klachtencommissie niet in behandeling neemt**

5. De volgende klachten neemt de klachtencommissie niet in behandeling:
  - a. Een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van de verhuurder is ingediend;
  - b. Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is;
  - c. Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten de verhuurder wordt verweten.
  - d. Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch niet uitsluitend klachten over af- en toewijzing van woningen, huurprijsverlaging, huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering;
  - e. Indien een betrokken verhuurder onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval zendt de klachtencommissie de klacht door aan de verhuurder, hetgeen de klager wordt meegedeeld;
  - f. Een klacht waarbij de klager geen (meer) belang heeft, bijvoorbeeld omdat een klacht reeds is opgelost;
  - g. Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking;
  - h. Indien de klacht louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet betreft;
  - i. Indien klager of de verhuurder de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds heeft 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;
  - j. Indien de klachtencommissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en de directie conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
  - k. Een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen;
  - l. Een klacht met betrekking tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
  - m. Een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals de geschillenregeling taxaties in de koopgarantvoorwaarden.

**Artikel 6: Klachten die de klachtencommissie in behandeling neemt**

1. De klachtencommissie kan besluiten een klacht in behandeling te nemen door:
  - a. indien dit naar haar oordeel van de commissie bijdraagt aan een voorspoedige afhandeling van een klacht de klacht door te sturen naar Vastgoed zorgsector om Vastgoed zorgsector (nogmaals) in de gelegenheid te stellen de klacht op te lossen. Indien op basis hiervan de klacht naar oordeel van de commissie wordt opgelost kan de klachtencommissie besluiten de behandeling van de klacht te beëindigen. De commissie stelt de klager hiervan op de hoogte. De klachtencommissie informeert de directie jaarlijks over het aantal en de aard van de klachten dat jaarlijks op deze wijze door tussenkomst van de klachtencommissie wordt opgelost.
  - b. Een onderzoek naar de klacht in te stellen
2. De klachtencommissie kan de klager verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden, binnen een daarvoor aangegeven termijn.

3. De klachtencommissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.

#### **Artikel 7: Onderzoek naar klacht**

1. Wanneer de klachtencommissie een onderzoek naar de klacht instelt stuurt de commissie een kopie van de klacht naar de verhuurder. De klachtencommissie stelt daarbij de verhuurder in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de verhuurder om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.
2. De klachtencommissie baseert haar onderzoek naar een klacht op het principe van hoor en wederhoor
3. De klachtencommissie kan partijen vragen nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht, binnen een daarvoor gestelde termijn.
4. De klachtencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
5. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de klachtencommissie in beginsel in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel klachtencommissie, de klager als verhuurder tegen wie de klacht is gericht over het zelfde dossier beschikken.
6. De klachtencommissie kan besluiten tot een hoorzitting om partijen in de gelegenheid te stellen hun standpunt mondeling toe te lichten.

#### **Artikel 8: De hoorzitting**

1. Voor aanvang van de behandeling van een klacht tijdens de hoorzitting kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van de verhuurder 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.
2. Hoorzittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar. De klachtencommissie kan bij de hoorzitting personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De klachtencommissie is gehouden zowel de klager als de verhuurder bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
3. Klager dient voor de hoorzitting kenbaar te maken, door wie hij of zij wordt vertegenwoordigd of bijgestaan.
4. Tijdens de hoorzitting kan klager de klacht toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien klager niet aanwezig is.
5. Medewerkers van de verhuurder wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.
6. De klachtencommissie kan besluiten naar aanleiding van de hoorzitting nadere vragen te stellen.

#### **Artikel 9: Adviezen**

1. Wanneer de klachtencommissie naar oordeel van de commissie over voldoende informatie beschikt om de directie te adviseren over de afhandeling van de klacht sluit de commissie het onderzoek.
2. Op basis van het de informatie dat de commissie tijdens het onderzoek heeft ontvangen overlegt de commissie over het advies aan de directie over de afhandeling van de klacht. De beraadslagingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

3. De klachtencommissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
4. De klachtencommissie beslist over het advies bij meerderheid van stemmen.
5. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
6. De klachtencommissie brengt binnen drie weken na de sluiting haar schriftelijk advies uit aan de directie van de verhuurder tegen wie de klacht gericht is. De klager ontvangt een kopie van dit advies.
7. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, maar de directie van de verhuurder tegen wie de klacht gericht is, kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
8. De directie van de verhuurder tegen wie de klacht gericht is maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtencommissie. Als de directie van de verhuurder tegen wie de klacht gericht is afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de klachtencommissie en klager.
9. De directie informeert het bestuur van Vastgoed zorgsector over het besluit van de de directie naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie, en voegt daar altijd het advies van de klachtencommissie bij.

#### **Artikel 10: Spoedeisende klachten**

1. De voorzitter van de klachtencommissie 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 klachtencommissie 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 onverwijlde 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 9 lid 7 en 9 lid 8 zijn van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat de directie binnen één week op het advies van de klachtencommissie beslist.

#### **Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens**

1. Leden van de klachtencommissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
2. De klachtencommissie 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 klachtencommissie 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 klachtencommissie 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 klachtencommissie aan de directie is uitsluitend geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemers of derden.

**Artikel 12: Faciliteiten**

1. De directie stelt de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. De directie stelt vergoedingen vast voor de leden van de klachtencommissie.

**Artikel 13: Registratie en verslag van werkzaamheden**

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

**Artikel 14: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden**

1. De klachtencommissie kan besluiten van het reglement af te wijken, indien dit naar haar oordeel bijdraagt aan de voorspoedige afhandeling van een klacht.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.