



## REGLEMENT KLACHTEN- EN GESCHILLENCOMMISSIE STICHTING OUDERENHUISVESTING ROTTERDAM (SOR)

### 1. Definities

*Huurder:* een huurder van een woning of woonruimte van de SOR. Voor de toepassing van dit reglement wordt onder huurder eveneens verstaan de medehuurder en de voormalige (mede)huurder. Hierna ook te noemen klager.

*Woningzoekende:* degene die zich heeft aangemeld voor een beschikbare woning van de SOR. Hierna ook te noemen klager.

*Huurdersplatform:* belangenvereniging van huurders van de SOR, waarmee de SOR in 2001 een samenwerkingsovereenkomst heeft gesloten.

*Bewonerscommissie:* een door en uit de huurders van een complex gekozen commissie die het algemeen belang van de huurders van het complex behartigt.

*Commissie:* de klachten- en geschillencommissie van de SOR.

*Werkorganisatie:* de medewerkers in dienst van de SOR

*Bestuur:* de directeur-bestuurder van de SOR.

*Raad van Commissarissen:* intern toezichthoudend orgaan van de SOR

*Klacht:* een door huurder, woningzoekende of bewonerscommissie opgesteld schriftelijk stuk, gericht aan bestuur of klachtencommissie, waaruit blijkt dat hij/zij zich niet kan verenigen met handelingen, dan wel met het nalaten van handelingen van de SOR of van door de SOR bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 1637a van het Burgerlijk Wetboek voor de SOR werkzaam, waardoor klager geacht kan worden in zijn belang te zijn getroffen.

*Geschil:* mededeling per aangetekend schrijven van de ene partij aan de andere partij, met afschrift naar de klachtencommissie, dat voortvloeit uit een verschil van inzicht over de toepassing, uitvoering en/of interpretatie van de samenwerkingsovereenkomst tussen de SOR en het Huurdersplatform, of de samenwerkingsovereenkomsten tussen SOR en bewonerscommissies.

### 2. Doel van de commissie

De commissie heeft tot doel:

- Huurders en woningzoekenden in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij een belang hebben, alsmede een goede klachtenafhandeling te waarborgen.
- Het beslechten van geschillen tussen de SOR en het huurdersplatform of een bewonerscommissie buiten een bevoegde rechterlijke instantie om.

### **3. Taak van de commissie**

- 3.1 De commissie adviseert het bestuur met betrekking tot de afhandeling van aan haar voorgelegde klachten.
- 3.2 De commissie doet voor beide partijen bindende uitspraken bij geschillen

### **4. Plaats binnen de SOR**

De commissie adviseert het bestuur over klachten en doet uitspraken in geschillen. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren, maar legt daarover verantwoording aan de Raad van Commissarissen.

### **5. Voorleggen klacht of geschil**

- 5.1 Indien een huurder, woningzoekende, of bewonerscommissie een klacht heeft over de uitvoering van het door de SOR gevoerde beleid, waarbij hij/zij belang heeft, dan kan hij/zij deze klacht eerst aan de commissie voorleggen, nadat betrokkene de klacht eerder schriftelijk aan de werkorganisatie heeft voorgelegd.
- 5.2 Indien het huurdersplatform, respectievelijk de bewonerscommissie en de SOR een geschil hebben dat voortvloeit uit de toepassing, uitvoering en/of interpretatie van de samenwerkingsovereenkomst, dan legt de partij die het geschil kenbaar maakt dit voor aan de commissie.
- 5.3 De klacht of het geschil kan uitsluitend schriftelijk aan de commissie worden voorgelegd.

### **6. Ontvangst klacht**

- 6.1 Klager krijgt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een week na ontvangst van de klacht, van of namens de commissie een bevestiging van ontvangst. Klager wordt zo mogelijk gelijktijdig meegedeeld of de commissie de klacht zelf in behandeling zal nemen of deze ter behandeling heeft doorverwezen naar de werkorganisatie. De commissie informeert de klager alsdan over de mogelijkheid zich opnieuw tot de commissie te wenden indien de klacht niet binnen de door de commissie aangegeven termijn is verholpen. Ingeval het een klacht betreft die niet eerder aan de werkorganisatie is voorgelegd, verklaart de commissie zich niet ontvankelijk en zendt de klacht naar de werkorganisatie.
- 6.2 Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze inmiddels ook aan een rechter, de Huurcommissie, de Geschillencommissie Huisvesting Rijnmond of een vergelijkbaar college, door de huurder, het Huurdersplatform of SOR is voorgelegd of door de SOR in handen van een deurwaarder of advocaat is gesteld, mits daarvan vooraf mededeling aan de klager is gedaan. De commissie deelt dit aan de klager mee.
- 6.3 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het een bezwaar tegen de aangezegde huurverhoging betreft. De commissie deelt dit dan aan klager mee.

- 6.4 De commissie verklaart de klacht in elk geval ongegrond indien deze discriminerend van aard is of indien de klager geen belang heeft bij de klacht.
- 6.5 Indien de commissie de klacht zelf zal behandelen, informeert zij klager tevens over de wijze waarop en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld.

## **7. Voorbereiding van de vergadering over de klacht**

- 7.1 De klager ontvangt ten minste een week van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de vergadering waarin de commissie de klacht zal behandelen.
- 7.2 Ten minste een week van tevoren liggen eventueel ingebrachte stukken voor de vergadering ter inzage voor de klager, mits dit de privacy van betrokkenen niet in de weg staat.
- 7.3 De vergadering is niet openbaar. De commissie kan bij de vergadering die personen (ook derden) uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke personen zij heeft uitgenodigd.
- 7.4 De commissie kan medewerkers van de SOR uitnodigen voor de vergadering om de reactie op de klacht nader toe te lichten of in verband met de klacht te worden gehoord.
- 7.5 De commissie kan de klager uitnodigen aanwezig te zijn om de klacht ter vergadering nader toe te lichten en/of nader door de commissie te worden gehoord.
- 7.6 De klager kan de commissie verzoeken - onder mededeling van hun naam – maximaal drie getuigen/deskundigen te horen, die zijn/haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten tijdens de vergadering.  
Indien de commissie positief op dit verzoek beslist, bepaalt zij tevens de datum en het tijdstip van de vergadering waarop de getuigen/deskundigen door de commissie zullen worden gehoord. De klager draagt zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen/deskundigen.

## **8. Bevoegdheden van de commissie en van de klager**

- 8.1 De klager kan zich, indien uitgenodigd, ter vergadering laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan door een vertegenwoordiger en zal in de gelegenheid worden gesteld zijn/haar klacht nader toe te lichten.  
De vertegenwoordiger dient bij afwezigheid van de klager aannemelijk te maken dat hij/zij gemachtigd is als zodanig op te treden, tenzij dit al voldoende uit de stukken of omstandigheden blijkt.
- 8.2 De commissie kan na overleg met de betrokken huurders en leden van de werkorganisatie, besluiten om klachten van meerdere huurders die een sterk onderling samenhangend verband tonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
- 8.3 De commissie kan het bestuur verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden welke hebben geleid tot de klacht en daarover rapport aan haar te laten uitbrengen.  
De commissie kan daarbij specificeren over welke vragen zij nadere informatie wenst.

- 8.4 De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.
- 8.5 De commissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen. Ook kan zij enkele van haar leden tot rapporteurs benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen.
- 8.6 Degenen die zijn betrokken bij de klacht kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet zijn gemotiveerd. De commissie beslist over het bezwaar. De Raad van Commissarissen wijst zonodig, op voordracht van de commissie, een plaatsvervangend lid van de commissie aan.

## **9. Waarborgen privacy van klager en derden**

- 9.1 De klager heeft geen recht op inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkene is verleend. De klager wordt hiervan door of namens de commissie op de hoogte gesteld. Indien de toestemming wel is verleend, dan is de klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.
- 9.2 Elk lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van klachten kennis heeft genomen.
- 9.3 Informatie over privacygevoelige gegevens betreffende de klager zal alleen na toestemming van de klager aan derden worden verschaft.

## **10. Beraadslagingen en advies over klachten**

- 10.1 De beraadslagingen van de commissie zijn niet openbaar. De commissie baseert haar advies op basis van de ingebrachte stukken en tijdens de vergadering, waarin de klacht is behandeld als genoemd in artikel 7, naar voren gebrachte informatie.
- 10.2 De commissie kan ook na de vergadering alsnog besluiten een klacht naar de werkorganisatie of een ander orgaan van de SOR ter behandeling door te verwijzen.
- 10.3 De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch binnen zes weken nadat de klacht is ontvangen, haar advies schriftelijk uit aan het bestuur. Deze termijn kan bij uitzondering een maand worden verlengd. De klager krijgt van deze verlenging en van de reden daarvan tijdig bericht.
- 10.4 De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
- of de klager belang heeft bij de klacht;
  - of in de situatie waarop de klacht betrekking heeft aan het door de toegelaten instelling gevoerde beleid al dan niet op de juiste wijze gestalte is gegeven;
  - of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt;
  - of na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten alsdan moet worden herzien. Indien dit het geval is, geeft zij tevens hierover inhoudelijke richtlijnen.
- 10.5 Het advies over een klacht is niet bindend.

10.6 De klager krijgt een afschrift van dit advies zodra het advies aan het bestuur wordt uitgebracht.

10.7 Het advies is openbaar, tenzij de privacy van de klager, werknemers of derden zich daartegen verzet en men geen toestemming tot openbaarheid heeft gegeven.

## **11. Beslissing bestuur over klachten**

11.1 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk na de eerstvolgende managementteamvergadering nadat het advies is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van het bestuur op de klacht.

11.2 Het bestuur deelt zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mee, of het naar aanleiding van de klacht maatregelen neemt en zo ja, welke.

## **12. Behandeling geschillen**

12.1 De geschilpartijen krijgen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een week na ontvangst van het geschil, van of namens de commissie een bevestiging van ontvangst.

12.2 De commissie heeft recht op inzage in alle informatie van partijen die betrekking heeft op het geschil.

12.3 De commissie zal de bij het geschil betrokken partijen horen. Partijen krijgen tijdig voor de hoorzitting inzage in alle informatie die betrekking heeft op het geschil.

12.4 De commissie kan een nader onderzoek instellen en zich zonodig laten bijstaan door externe adviseurs.

12.5 De beraadslagingen van de commissie zijn niet openbaar. De commissie baseert haar uitspraak op basis van de ingebrachte stukken en tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.

12.6 Een uitspraak over een geschil tussen huurdersplatform, respectievelijk de bewonerscommissie en SOR is bindend. De uitspraak wordt zodanig gemotiveerd dat de belangrijkste overwegingen er uit zijn af te leiden. Beide partijen krijgen een afschrift van de uitspraak.

## **13. Stemmen**

13.1 De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.

13.2 Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.

## **14. Samenstelling en benoeming**

14.1 Het bestuur van de SOR draagt zorg voor het instellen en voortbestaan van de commissie.

14.2 De commissie bestaat uit drie leden:

- één lid voorgedragen door de Raad van Commissarissen;
- één lid, bindend voorgedragen door het Huurdersplatform;
- één lid, die de instemming heeft van, of is voorgedragen door de beide andere leden.

14.3 Een werknemer, een bestuurder, een lid van de bewonerscommissie of lid van het huurdersplatform van de SOR kan niet tot lid van de commissie worden benoemd.

14.4 De leden worden benoemd door de Raad van Commissarissen voor een periode van drie jaar.

## **15. Werkwijze en plichten van de commissie**

15.1 De commissie vergadert ten minste eenmaal per jaar.

15.2 De commissie brengt jaarlijks voor 1 maart verslag uit aan het bestuur, het huurdersplatform en de Raad van Commissarissen over haar werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar. Hierin wordt opgenomen: het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen klachten, de afhandelingstermijn, het aantal niet in behandeling genomen klachten en het aantal uitgebrachte adviezen.

## **16. Secretariaat**

De commissie maakt gebruik van het secretariaat van de SOR.

## **17. Vergoedingen**

De leden van de commissie ontvangen een vergoeding voor hun reiskosten en verdere vergoedingen volgens door het bestuur te stellen regels.

## **18. Beheerstichtingen**

Ingeval een bij de SOR aangesloten beheerstichting geen eigen klachtencommissie heeft, kan de beheerstichting gebruik maken van de klachtencommissie en dit reglement.

## **19. Wijziging reglement**

19.1 Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur, na instemming van het Huurdersplatform en goedkeuring van de Raad van Commissarissen.

19.2 Dit reglement zal iedere twee jaar worden geëvalueerd en zonodig worden aangepast.

19.3 In alle gevallen waarin statuten en dit reglement niet voorzien, beslist de Raad van Commissarissen.

Aldus vastgesteld door het bestuur, na instemming van het Huurdersplatform en goedkeuring van de Raad van Commissarissen.

Rotterdam, juni 2002.