



REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE STICHTING WELLER WONEN

op basis van bewerkt Aedesmodel zoals, na instemming huurderskoepels,
vastgesteld door het bestuur d.d. 17 april 2019 en bijgesteld d.d. 18 september 2019

Preamble

Vanaf het begin van haar bestaan beschikt Weller over een eigen klachtencommissie en een klachtenreglement, waarin taken, samenstelling en procedures, in goed overleg met de alle huurders van Weller vertegenwoordigende huurderskoepels, zijn vastgelegd.

Per juli 2015 is de herziene Woningwet in werking getreden. Ook in deze herziene wet is vastgelegd, meer in het bijzonder in artikel 55B lid 3, dat elke woningcorporatie dient te beschikken over een klachtencommissie en een bijbehorend klachtenreglement. Een nadere uitwerking van artikel 55B Woningwet heeft plaatsgevonden in artikel 109 Btiv, een AMvB, waarin, ietwat vreemd en ongebruikelijk, staat vermeld dat het modelreglement van koepelorganisatie Aedes als voorbeeld en leidraad fungeert bij het opstellen van een klachtenreglement.

Hoewel Weller betreffend modelreglement, grosso modo, graag wil benutten, willen wij niet voorbijgaan aan de wensen van onze belangrijkste belanghouders: onze huurders en onze huurdervertegenwoordigers. Zij zien graag dat enkele specifieke verworven rechten en enkele praktische afspraken ook in dit, thans nieuw en samen opgesteld, reglement behouden blijven.

Daarbij moet met name gedacht worden aan het blijvend draagvlak zoeken en creëren in de maatschappij door woningcorporaties en in casu ook door de klachtencommissie, waarbij de participatiegedachte en niet de onafhankelijkheid in optima forma leidend is.

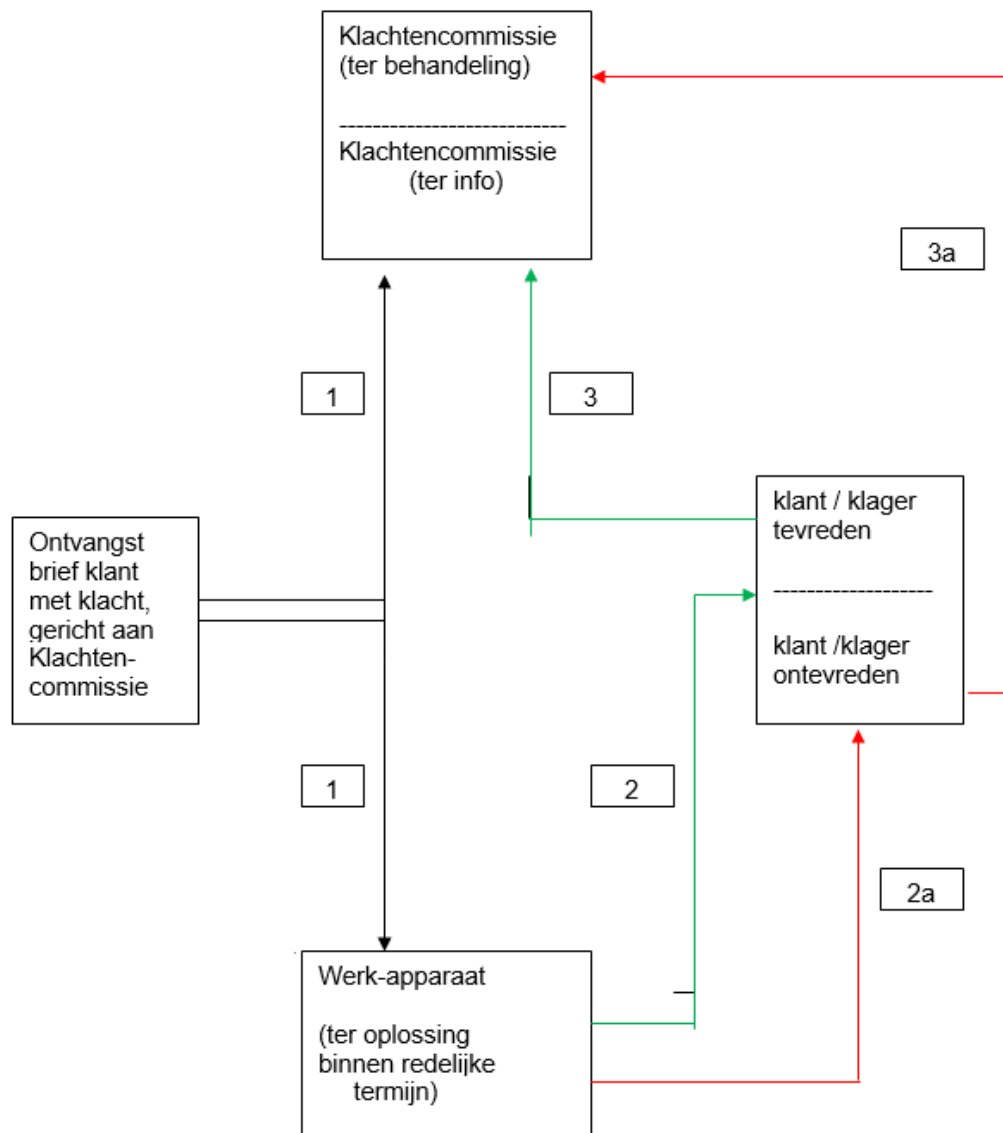
In het verlengde hiervan is in het verleden gekozen voor een klachtencommissie, samengesteld uit een onafhankelijk voorzitter-jurist, voorgedragen door de Raad van commissarissen van verhuurder, en vier leden, voorgedragen door de vier huurderskoepels van Weller. Ook is om praktische redenen gekozen, min of meer naar analogie van de Huurcommissie, te werken met een getrapt systeem, waarbij in eerste aanleg het werkapparaat van verhuurder de kans krijgt binnen een op grond van consensus redelijk geachte termijn, veelal veertien dagen, een klacht op te lossen.

Zowel Weller alsook haar huurders hechten er groot belang aan voornoemde twee items ook in het thans samen afgesproken klachtenreglement te handhaven, daarmee beperkt afwijkend van het voorbeeld modelreglement van de koepelorganisatie.

Jaarlijks zal, aan de hand een evaluatie, bekeken worden of het reglement voldoende waarborgen heeft geboden en blijft bieden voor een laagdrempelige, soepele, objectieve en voldoende onafhankelijke klachtencommissie.

Tot slot: Een verhelderend schema geeft de te volgen procedure(s) weer.

Schema 1: behandeling klacht gericht aan Klachtencommissie



Reglement Klachtencommissie artikel 109 Btiv

Reglement ter realisatie van artikel 55 B lid 3 Woningwet juncto artikel 109 Btiv, zoals dit luidt per 1 mei 2019, alsmede ter voldoening aan de 'Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten 2015' en beantwoordend aan artikel 4 lid 5 juncto artikel 5 lid 3 'Uitvoeringswet huurprijzen woningruimte'.

Artikel 1 Begrippen

Klachtencommissie	De commissie, ingesteld door stichting Weller Wonen om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van de corporatie(s) aan de corporatie(s) uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van de corporatie(s).
Corporatie	Toegelaten instelling in de zin van artikel 19 Woningwet, die de Klachtencommissie (mede) heeft ingesteld.
Bestuur	Het bestuur van een corporatie. In het geval dat de Klachtencommissie is ingesteld door meerdere corporaties wordt onder het bestuur verstaan de besturen van de corporaties gezamenlijk.
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">• Een huurder van woon- of bedrijfsruimte van de corporatie.• 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.• De consument koper van een door de corporatie verkochte woning kan een klacht indienen over handelen en nalaten van een corporatie tijdens de aankoop- en/of de terugkoop-procedure, onverminderd het bepaalde in artikel 6 lid 1 onder m.• Wie met betrekking tot de hiervoor genoemde woon- of bedrijfsruimte een status had als hiervoor opgesomd, zij het tot een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van een corporatie plaatsvond.• Een huurdersorganisatie of bewonerscommissie/HBV.

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 corporatie 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 het bestuur van de corporatie.

Artikel 2 Doel en taak van de Klachtencommissie

1. Met als doelstelling het participatiebeleid zowel voor huurders alsook verhuurder optimaal gerealiseerd te zien, de huurders in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben en bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van huurders en daarmee aan de verbetering van de relatie die Weller met haar huurders heeft, is de mogelijkheid in het leven geroepen gefaseerd in beroep te gaan in geval van een geschil tussen individuele huurder of huurdersvertegenwoordiging met de status koepel, huurdersbelangenvereniging of bewonerscommissie enerzijds en de woningstichting, inclusief bij of voor haar werkzame personen anderzijds. Daarmee wordt het hanteren van een Klachtencommissie en –reglement gezien als een kans voor verbetering van de klantbejegening en een meer doelmatige bedrijfsvoering.
2. Het hoofddoel van de Klachtencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de corporatie(s).
3. De Klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur met betrekking tot de behandeling van klachten.
4. De Klachtencommissie kan het bestuur naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
5. De Klachtencommissie is onafhankelijk.
6. De leden van de Klachtencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes Governancecode.

Artikel 3 Samenstelling Klachtencommissie, profiel en benoeming van leden

1. De Klachtencommissie is samengesteld uit een voorzitter-jurist en vier leden. Het is mogelijk en wenselijk tevens een plaatsvervangend voorzitter en tenminste twee, doch bij voorkeur vier, plaatsvervangende leden te benoemen. De leden en de plaatsvervangend leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden en de plaatsvervangend leden van de Klachtencommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Het bestuur benoemt als volgt:
 - a. de voorzitter-jurist, welke de status ‘primus inter pares’ toekomt, wordt benoemd op voordracht van de Raad van Commissarissen;
 - b. De leden en de plaatsvervangend leden van de Klachtencommissie worden benoemd op voordracht van de vigerende, door Weller erkende, huurderskoepels. Aan elke erkende huurderskoepel afzonderlijk komt het recht toe aan het bestuur één voordracht per vertegenwoordigd stadsdeel te doen toekomen.
 - c. De plaatsvervangend leden kunnen op verzoek van de voorzitter ieder lid bij afwezigheid vervangen.
4. Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval 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.

5. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie 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 vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
 - lid van de interne toezichthouder van de corporatie;
 - lid van de directie of het bestuur van de corporatie;
 - werknemer van de corporatie;
 - bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder, tenzij expliciet dispensatie is verleend door verhuurder en huurderskoepels gezamenlijk;
 - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de corporatie;
 - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporatie;
 - leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van een corporatie als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
 - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de corporatie, huurdersorganisaties of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de Klachtencommissie, tenzij expliciet dispensatie is verleend door verhuurder en huurderskoepels gezamenlijk;
6. 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 een corporatie, alsook op die van de Klachtencommissie. Voornoemde termijnen nemen een aanvang per 1 januari 2019;
7. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt door:
 - a. Het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 6;
 - b. Het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
 - c. Overlijden van het lid;
 - d. Een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen;
8. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de Klachtencommissie het bestuur en de huurdersorganisatie 6 maanden van te voren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 3 onder a van dit artikel zal het bestuur, indien het gaat om de functie van voorzitter, de Raad van Commissarissen verzoeken binnen twee maanden na ontvangst van de mededeling van de Klachtencommissie een voordracht te doen. Indien een lid, dat op voordracht van de huurderskoepels is benoemd, aftreedt, zal het bestuur de huurdersorganisatie binnen 2 maanden verzoeken een voordracht te doen. Indien het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het 4e lid of aan de criteria van het 5e lid, deelt het bestuur dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de partij die de voordracht deed, met verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.
9. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een Klachtencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.
10. Het bestuur stelt de Klachtencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

Artikel 4 Voorleggen klacht aan de Klachtencommissie en verwerking van klachten

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 corporatie 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. Klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.
6. Teneinde adequaat, deskundig en neutraal te kunnen reageren en de praktische uitvoerbaarheid te bevorderen dient een klacht ter beoordeling aan een neutraal samengestelde commissie te kunnen worden voorgelegd, doch eerst nadat, parallel lopend aan de melding van de klacht aan de klachtencommissie, gepoogd is de klacht opgelost te zien middels een onderhoud met de manager van verhuurder van het bij het conflict betrokken procesteam; indien sprake is van een conflict tussen huurder/bewonersorganisatie en manager zal/kan het betreffende onderhoud onder omstandigheden rechtsreeks met de directeur-bestuurder(s) plaatsvinden.

Artikel 5a Eerste aanleg

1. Indien huurder de mening is toegedaan dat hij/zij door onjuist gedrag, onjuiste handelwijze of een onjuiste beslissing beledigd, en/of benadeeld is, kan betrokken huurder – met inachtneming van artikel 4 – de klacht middels schriftelijke indiening op een, bij voorkeur, daartoe bestemd en door verhuurder te verstrekken formulier, bij de klachtencommissie kenbaar maken.
2. De klachtencommissie zal, namens de voorzitter, door de ambtelijk secretaris, de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen zeven dagen aan klager bevestigen, in eerste instantie ter info aannemen en een kopie van de klacht ter oplossing doen toekomen aan de betreffende manager van het procesteam waarop de klacht betrekking heeft.
3. De Klachtencommissie vermeldt in de bevestigingsbrief aan huurder of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 6 van dit reglement niet in behandeling wordt genomen.
4. De Klachtencommissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden.
5. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de Klachtencommissie, gepubliceerd op de website van de betrokken corporatie.
6. De Klachtencommissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
7. Naar aanleiding van de kopie van de schriftelijk ingediende klacht zal de betreffende manager contact opnemen met klager, teneinde in een persoonlijk onderhoud de klacht te analyseren en, indien relevant, binnen en door beide partijen redelijk geachte termijn - veelal veertien dagen tot één maand - tenzij partijen om praktische redenen anders overeenkomen - op te lossen.
8. Datum en tijd van het door de manager te arrangeren persoonlijk onderhoud zullen, indien op dat moment reeds bekend, vermeld worden in dezelfde brief waarin de ontvangst van de klacht door de klachtencommissie bevestigd wordt.
9. Nadat de klacht naar het oordeel van klager naar tevredenheid is afgehandeld maakt hij dit kenbaar middels ondertekening van een hem door of namens de manager uitgereikt '*Formulier akkoordverklaring afhandeling klacht*'; genoemd formulier zal vervolgens, ter afsluiting van de zaak, door of namens de manager aan de klachtencommissie worden aangereikt.

Artikel 5b Tweede aanleg

1. Indien betreffende klacht naar het oordeel van klager niet naar tevredenheid binnen de door partijen redelijk geachte termijn is opgelost of aangepakt, maakt klager dit middels het 'niet akkoord' ondertekenen van het "*Formulier akkoordverklaring afhandeling klacht*" kenbaar aan de manager van het bij de klacht betrokken procesteam.
2. Indien sprake is van een situatie, zoals geschetst in voorgaand lid 1, zal de verantwoordelijke manager het niet ondertekende formulier onverwijld, ter behandeling conform artikel 7, aan de klachtencommissie doen toekomen.

Artikel 6 Klachten die niet in behandeling worden genomen

1. De volgende klachten neemt de Klachtencommissie niet in behandeling:
 - a. Een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van een corporatie 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 corporatie wordt verweten.
 - d. Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch niet uitsluitend klachten over af- en toewijzing van woningen, huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering;
 - e. Indien een betrokken corporatie onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval zendt de Klachtencommissie de klacht door aan de corporatie, hetgeen de klager wordt meegedeeld;
 - f. Een klacht waarbij de klager geen belang heeft;
 - g. Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking;
 - h. Indien de klacht louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet betreft, mocht op enig moment de Huisvestingswet van toepassing worden verklaard in de gemeenten waar Weller werkzaam is;
 - i. Indien klager of de corporatie 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 het bestuur 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.
2. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager aard van zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Artikel 7 Voorbereiding van de zitting

1. Tenzij de klacht op grond van artikel 6 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen stelt de Klachtencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
2. De Klachtencommissie stuurt binnen 3 weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 4 lid 3 en 4 lid 6 is ontvangen aan partijen 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. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf en maximaal eenentwintig werkdagen.
3. De Klachtencommissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht. De Klachtencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
4. De Klachtencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
5. De Klachtencommissie kan zowel voorafgaand, tijdens alsook na de (hoor)zitting op locatie een onderzoek instellen, casu quo een schouw houden. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als de corporatie kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.
6. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de Klachtencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel Klachtencommissie, de klager als corporatie tegen wie de klacht is gericht over het zelfde dossier beschikken.

Artikel 8 De (hoor)zitting

1. De Klachtencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
2. De Klachtencommissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter. Per vergadering is hiermee steeds ten minste één lid aanwezig dat is benoemd op voordracht van een huurdersorganisatie.
3. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de Klachtencommissieleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van de corporatie 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.
4. Zittingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar. De Klachtencommissie kan bij de zitting 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 corporatie bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
5. Tijdens de zitting kan klager de klacht toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan, mits dit 48 uur vóór aanvang van de hoorzitting schriftelijk aan de Klachtencommissie is gemeld. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien klager niet aanwezig is.
6. Medewerkers van de corporatie wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.

Artikel 9 Adviezen, Besluitvorming en Quorum

1. De beraadslagingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar.
2. De Klachtencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.

3. De Klachtencommissie beslist bij volstrekte meerderheid van stemmen, doch bij voorkeur op basis van consensus. Een geldig advies vereist minimaal een quorum van drie personen.
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
5. De Klachtencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is en aan de klager.
6. Het advies van de Klachtencommissie is niet bindend, maar het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
7. Het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is maakt binnen vier weken na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de Klachtencommissie. Als het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de Klachtencommissie en klager; daarbij zal een kopie van betreffend besluit worden verstrekt aan de voorzitter van de Raad van Commissarissen.
8. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de Klachtencommissie altijd toegevoegd.

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 6 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur 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 het bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemers of derden.

Artikel 12: Faciliteiten

1. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de Klachtencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het bestuur stelt een passende vacatieregeling 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 een corporatie, 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 het bestuur.
2. De Klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur 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 corporatie en onderscheid gegrond / ongegrond / gedeeltelijk gegrond.
3. De corporatie verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar Jaarverslag. Daarbij vermeldt de corporatie het aantal tegen gedragingen van de corporatie ingediende klachten bij de Klachtencommissie en het percentage van de gevallen waarin het advies van de Klachtencommissie niet is opgevolgd.

Artikel 14: Wet Modernisering Huurcommissie per 1 januari 2019

Hoewel in beginsel niet bedoeld als beroepsinstantie, maar als laagdrempelige rechtsmiddelen versterkende instantie, kan klager, nadat de interne klachtencommissieprocedure is doorlopen, zich tot de Huurcommissie wenden inzake geschillen die voortkomen uit klachten van huurders over producten en diensten van verhuurder. Hierbij geldt dat de klassieke rol en het klassieke takenpakket van de Huurcommissie, zoals reeds geldend vóór 1 januari 2019, in tact blijven, aangevuld met een beperkte mate van mediating.

Artikel 15: onafhankelijke rechter

Onafhankelijk van Klachtencommissie en Huurcommissie staat het klager als genoemd in artikel 1 vrij zich rechtstreeks tot een rechterlijke instantie te wenden.

Artikel 16: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden

Dit reglement, dat kan worden aangehaald als 'Reglement Klachtencommissie 2019' kan, indien nodig, door de directeur-bestuurder(s) van Weller, worden gewijzigd; wijziging kan eerst plaatsvinden nadat de huurders en bewoners middels het recht van instemming door de huurderskoepel(s), de mogelijkheid is geboden zich over een wijzigingsvoorstel uit te spreken. In alle gevallen geldt dat wijzigingen en/of aanvullingen geen afbreuk mogen doen aan de ratio van artikel 55 B Woningwet en artikel 109 Btiv. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Klachtencommissie.

Aldus overeengekomen en vastgesteld door de directeur-bestuurders d.d. 17 april 2019 en gewijzigd vastgesteld op 18 september 2019