

KLACHTEN OVER WONEN BOMMELERWAARD?

De drie woningcorporaties in de Bommelerwaard verdelen gezamenlijk hun huurwoningen onder de naam Wonen Bommelerwaard. Het kan voorkomen dat een ingeschreven woningzoekende een klacht heeft over Wonen Bommelerwaard. Met deze klacht kan een woningzoekende terecht bij de Klachtencommissie Wonen Bommelerwaard. Maar wat is precies een klacht en hoe wordt deze behandeld? In deze folder leest u er alles over.

Welke klachten?

De Klachtencommissie Wonen Bommelerwaard behandelt uitsluitend klachten over de verdeling van woonruimte door Wonen Bommelerwaard. De klachten moeten dus betrekking hebben op de woonruimteverdeling: de procedure en/of het hanteren van de normen en criteria. Er kunnen alleen klachten ingediend worden die betrekking hebben op de toewijzing van woningen waar de klager op gereageerd heeft of een optie op genomen heeft.

Hoe dient u een klacht in?

In eerste instantie probeert u een klacht met de directie van de betreffende woningcorporatie op te lossen. Komen u en de woningcorporatie niet tot een oplossing, dan kunt u binnen zes weken (zie artikel 5, lid 3 reglement) schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie Wonen Bommelerwaard.

Klachtencommissie Wonen Bommelerwaard
Postbus 16
5330 AA KERDRIEL

Binnen een week na ontvangst door de commissie krijgt u bericht dat uw klacht is ontvangen. Verder stuurt de klachtencommissie de klacht binnen twee weken na ontvangst door naar de betreffende woningcorporatie, al dan niet met het verzoek om een reactie.

Uiterlijk binnen één maand na bevestiging van de ontvangst nodigt de klachtencommissie u, indien nodig, uit voor een mondelinge toelichting van de klacht in de zogenoemde vergadering. Binnen twee weken na de vergadering brengt de commissie haar advies schriftelijk uit aan de woningcorporatie en aan klager. De woningcorporatie moet vervolgens binnen twee weken uitvoering geven aan het advies. De adviezen van de commissie zijn bindend.

Het reglement Klachtencommissie Wonen Bommelerwaard

De samenstelling van de klachtencommissie en de procedure staan in detail beschreven in het reglement Klachtencommissie Wonen Bommelerwaard. Dit reglement vindt u bij deze folder.

Vragen?

Neemt u dan contact op met één van de drie woningcorporaties. Zij kunnen u verder informeren.

REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE WONEN BOMMELERWAARD

Artikel 1: Definities

Corporaties

Woningcorporaties met de status van toegelaten instelling, die werkzaam zijn in de Bommelerwaard en gemeente Heerewaarden. Als zodanig worden benoemd: Woningstichting "DE VIJF GEMEENTEN" te Hedel, Woningstichting Maasdriel te Kerkdriel en Woonlinie te Zaltbommel.

Commissie

Klachtencommissie inzake de woonruimteverdeling, als bedoeld in artikel 4 lid 2 van de Huisvestingswet.

Gemeente

Burgemeester en wethouders van de gemeenten in de Bommelerwaard en de gemeente Heerewaarden.

Besluit

Een door een corporatie ter uitvoering van de overeenkomst genomen besluit. Besluiten, die het beleid van de corporaties betreffen, vallen hier niet onder.

Klager

Eenieder, die door een besluit rechtstreeks in zijn belang wordt getroffen en die schriftelijk een klacht ingevolge dit reglement heeft ingediend.

Overeenkomst

Overeenkomst betreffende de te leveren prestaties door de verschillende partijen ter verwezenlijking van een evenwichtige en rechtvaardige woonruimteverdeling.

Artikel 2: Doel en taak van de commissie

1. De commissie is een onafhankelijke instantie waarbij een klager in de gelegenheid wordt gesteld klachten in te dienen over een besluit ter uitvoering van de overeenkomst, waarmee hij rechtstreeks in zijn belang wordt getroffen.
2. De commissie behandelt de ingekomen klachten van klagers en neemt hierover een beslissing.
3. De commissie geeft haar beslissing in de vorm van een bindend advies aan de corporaties.

Artikel 3: Samenstelling, benoeming en beëindiging (lidmaatschap) van de commissie

1. De commissie bestaat uit drie leden. De commissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris. Ieder lid heeft een plaatsvervanger.
2. De leden en de plaatsvervangende leden van de commissie worden benoemd, voor de eerste keer door de corporaties na overleg met de gezamenlijke gemeenten, waarna de zittende leden door middel van zelfstandige coöptatie in haar leden en plaatsvervangende leden voorziet. Bij benoeming wordt nagestreefd naar deskundigheid op sociaal en/of juridisch terrein.
3. De corporaties dragen gezamenlijk zorg voor de faciliteiten, die de commissie nodig heeft om haar werk naar behoren uit te kunnen voeren.
4. De commissie wordt ingesteld vanaf de inwerkingtreding van het nieuwe systeem van woonruimteverdeling.
5. De zittingsduur van de commissieleden is vier jaar.

6. De commissie stelt zelf een rooster van aftreden vast.
7. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - verstrijken van de termijn bedoeld in lid 5;
 - schriftelijke opzegging door het lid, met in acht name van een opzegtermijn van twee maanden;
 - overlijden van het lid;
 - door een daartoe strekkend besluit van de commissie. De commissie zal een dergelijk besluit in elk geval nemen indien het lid in dienst treedt bij één van de gemeenten in het werkgebied of bij één van corporaties. Daarnaast neemt zij het besluit indien het lid bestuurlijke verantwoordelijkheid gaat dragen bij één van de gemeenten in het werkgebied of bij één van de corporaties, of indien het lid op andere wijze zijn onafhankelijkheid verliest.
8. Wanneer er een vacature ontstaat, zal daarin zo spoedig mogelijk worden voorzien. Gedurende de tussenliggende periode zal de plaats worden vervuld door de plaatsvervanger.

Artikel 4: Werkwijze en verplichtingen van de commissie

1. De commissie vergadert in principe zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na het door de commissie ontvangen van de schriftelijke reactie van de corporatie, als bedoeld in artikel 5 lid 4 van dit reglement.
2. De commissie komt tenminste tweemaal per jaar bij elkaar, teneinde het afgelopen jaar te evalueren.
3. De commissie kan zich door deskundigen laten bijstaan.
4. De commissie maakt van elke vergadering een presentielijst op.
5. De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten, welk register zal worden gearchiveerd ten kantore van de commissie te Maasdriel. Hierin wordt tenminste opgenomen:
 - het aantal in behandeling genomen klachten;
 - de afhandelingstermijn van de klachten;
 - het aantal niet in behandeling genomen klachten;
 - de strekking van de behandelende klacht en het daarop uitgebrachte advies. Dit register wordt periodiek op de agenda van de vergadering van de commissie geplaatst.
6. De commissie brengt jaarlijks in januari van haar werkzaamheden verslag uit aan de corporaties. Hierin worden tenminste de gegevens opgenomen, als genoemd in lid 5 van dit artikel. In het verslag worden geen namen van klagers bekend gemaakt. Het verslag is openbaar en ligt ter inzage bij de corporatiekantoren. De commissie stuurt een afschrift van dit verslag aan de gemeenten in de Bommelerwaard en de gemeente Heerewaarden en aan de corporaties.

7. Ten einde te kunnen vergaderen en te besluiten dient de commissie voltallig te zijn. Bij verhindering zorgt het betrokken lid dat de plaatsvervanger de vergadering bijwoont en meldt dit bij de secretaris en/of de voorzitter.
In spoedeisende aangelegenheden kan de commissie afwijken van het vermeldde in dit lid ten aanzien van de voltalligheid van de commissie, doch enkel en alleen indien de klager hierover is geïnformeerd en tot acceptatie is overgegaan.

Artikel 5: Inhoud en indiening van de klacht

1. Nadat een klager zijn klacht in eerste instantie heeft voorgelegd aan de betreffende woningcorporatie en de corporatie op grond van deze klacht een besluit heeft genomen, kan eenieder, die door dit besluit direct in zijn belang is getroffen, een klacht indienen bij de commissie.
2. De betrokkene heeft het recht kennis te nemen van het besluit als bedoeld in lid 1. Wanneer hij niet automatisch van de betrokken corporatie een afschrift ontvangt, kan hij binnen twee weken nadat het besluit is genomen, aan de corporatie verzoeken om toezending van een afschrift van dit besluit.
3. Een klacht dient binnen zes weken, na het verstrekken van het bovengenoemd afschrift van het desbetreffende besluit, schriftelijk te worden ingediend bij de commissie. Onvolledig ingezonden klachten worden binnen vijf werkdagen, onder opgave van redenen, ter verbetering en/of aanvulling teruggezonden naar de klager.
4. De betrokken corporatie wordt door de commissie, zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht, in de gelegenheid gesteld binnen twee weken te reageren naar de commissie, tenzij de commissie een kortere termijn bepaalt.

Artikel 6: Ontvangst van de klacht

1. De klager krijgt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van de klacht, van of namens de commissie, een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen.
2. De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van een rechterlijke instantie is gevraagd of klachten welke zich richten op een besluit het beleid van de corporaties omvattende of aangaande.

Artikel 7: Behandeling van de klacht

1. De commissie kan, indien de inhoud van de door betrokkenen ingediende bescheiden de commissie aanleiding geeft nadere vragen te stellen, betrokkenen, uiterlijk binnen twee weken nadat de schriftelijke reactie, als bedoeld in artikel 5 lid 4 van dit reglement, van de corporatie is ontvangen, uitnodigen voor een hoorzitting.
2. De op de zaak betrekking hebbende stukken worden de klager en de corporatie toegestuurd door de commissie. Indien de commissie in voldoende mate uit deze stukken de stellingen van betrokkenen kan opmaken, besluit zij in vergadering bijeen, als vermeld in artikel 4 lid 1 van dit reglement.
3. De klager kan zich voor eigen kosten door een gemachtigde laten vertegenwoordigen c.q. bijstaan, dan wel zich door een deskundige bij laten staan. De commissie heeft niet het recht een proceskostenveroordeling uit te spreken, dan wel vermogensschade toe te wijzen. De klager draagt zelf zorg voor de oproep van zijn gemachtigde of deskundige en meldt dit uiterlijk bij aanvang van de hoorzitting bij de secretaris en/of de voorzitter.

4. De hoorzitting, als bedoeld in lid 1 van dit artikel, is niet openbaar, hetgeen in concreto betekent dat enkel ter vergadering aanwezig mogen zijn:
 - de klager;
 - de corporatie;
 - de deskundigen en/of vertegenwoordigers van de klager, dan wel de corporatie.
5. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op te schorten tot een nader te bepalen tijdstip.

Artikel 8: Interne beraadslaging en besluitvorming

1. De beraadslagingen en besluitvorming over de klacht vinden in beslotenheid plaats tijdens een vergadering. De commissie baseert haar beslissing, en dus het bindende advies aan de corporatie, op basis van de ingebrachte stukken en de eventueel tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte aanvullende informatie.
2. De commissie beslist bij normale meerderheid van het aantal geldig uitgebrachte stemmen. Ieder lid brengt één stem uit. De leden stemmen zonder last of ruggespraak. Indien de commissie in een voorkomend spoedeisend geval, als genoemd in artikel 4 lid 7 van dit reglement, vergadert met een even aantal leden en de stemmen staken, is de commissie gehouden binnen vijf werkdagen een nieuwe vergadering bijeen te roepen alwaar de voltallige commissie vertegenwoordigd dient te zijn, zodat een besluit kan worden genomen.
3. De commissie behandelt de commissiestukken vertrouwelijk.
4. De commissie geeft in haar beslissing aan:
 - a. of de klager door een besluit ter uitvoering van de woonruimteverdeling rechtstreeks getroffen is in zijn belang;
 - b. of de corporatie in redelijkheid tot de bestreden beslissing had kunnen komen;
 - c. of de bestreden beslissing in stand kan blijven;
 - d. wanneer de beslissing niet in stand kan blijven, de wijze waarop de corporatie een nieuwe beslissing moet nemen (het bindende advies).

Artikel 9: Advies

Onverlet het bepaalde in artikel 7 lid 5 van dit reglement, brengt de commissie binnen twee weken na de vergadering waarin het bindend advies is uitgesproken, dan wel na het houden van de hoorzitting, schriftelijk een bindend advies uit aan de beklagde corporatie. De klager krijgt hier een afschrift van.

Artikel 10: Vaststelling en wijziging van reglement

Dit reglement wordt voor commentaar toegestuurd naar de corporaties en de gemeenten, alvorens dit reglement wordt vastgesteld door de commissie.

Artikel 11: Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 18 april 2006.