

# Klachtenreglement Wold & Waard 2023



## Artikel 1: Begrippen

<b>Klachtencommissie</b>	De commissie, ingesteld om onafhankelijk te adviseren bij klachten over het doen en nalaten van Wold & Waard, met als doel om een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van Wold & Waard.
<b>Corporatie</b>	Wold & Waard, de toegelaten instelling in de zin van artikel 19 Woningwet.
<b>Bestuur</b>	De directeur-bestuurder van Wold & Waard.
<b>Huurdersorganisatie</b>	Het Huurdersplatform Westerkwartier, de organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.
<b>Bewonerscommissie</b>	Een organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub g van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder
<b>Klager</b>	Dit kan zijn: <ul style="list-style-type: none"><li>• Een huurder van woon- of bedrijfsruimte van Wold &amp; Waard.</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>• Een consument koper van een door Wold &amp; Waard verkochte woning (alleen bij een klacht over handelen en nalaten van Wold &amp; Waard tijdens de aankoop- en/of de terugkoopprocedure, onverminderd het bepaalde in artikel 5 lid 1 onder m).</li><li>• Een kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij Wold &amp; Waard. Een kandidaat-huurder van woonruimte kan zijn een persoon die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning.</li></ul>
<b>Klacht</b>	Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de klachtencommissie, waaruit blijkt dat klager het niet eens is met een handelen of nalaten van Wold & Waard, of het handelen of nalaten van personen die voor of namens Wold & Waard werkzaamheden uitvoeren.
<b>Advies</b>	Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de klachtencommissie uitbrengt aan het bestuur.

## Artikel 2: Doel en taak van de klachtencommissie

1. Het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zo een bijdrage te leveren aan het functioneren van Wold & Waard.
2. De klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten.
3. De klachtencommissie adviseert het bestuur met betrekking tot de behandeling van klachten.
4. De klachtencommissie kan het bestuur aanbevelingen geven over het klachtenbeleid.
5. De klachtencommissie is onafhankelijk.
6. De leden van de klachtencommissie onderschrijven de beginselen uit de Aedes Governance-code.

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

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste vijf leden, waarvan tenminste twee plaatsvervangend leden. Alle leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. Alle leden van de klachtencommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Het bestuur benoemt als volgt:
  - a) één lid - tevens voorzitter - op voordracht van een werkgroep die bestaat uit twee vertegenwoordigers van Wold & Waard en twee vertegenwoordigers van de huurdersorganisatie;
  - b) de helft van de overige leden op voordracht van de huurdersorganisatie;
  - c) de andere helft van de overige leden op voordracht van het bestuur;
  - d) de plaatsvervangend leden kunnen op verzoek van de voorzitter ieder lid bij afwezigheid vervangen.
4. Het bestuur stelt een profielschets van de commissieleden op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
  - a. zich een onafhankelijk, onpartijdig en objectief oordeel kunnen vormen;
  - b. maatschappelijke ervaring hebben en maatschappelijk betrokken zijn.
5. Een lid moet onafhankelijk zijn en mag niet rechtstreeks met Wold & Waard in relatie staan of hebben gestaan. Dat betekent dat het lid, dan wel 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:
  - betrokken bij Wold & Waard als lid van de RvC, als directeur-bestuurder of als werknemer;
  - bestuurslid van het Huurdersplatform Westerkwartier;
  - belast met, of mede uitvoering gevend aan overheidstoezicht op Wold & Waard;
  - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van Wold & Waard;
  - lid van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van Wold & Waard als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
  - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding ontvangt van Wold & Waard, huurdersorganisatie of bewonerscommissie, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de klachtencommissie.
6. De benoemingstermijn van een lid is vier jaar. Bij aftreden vanwege het verstrijken van deze termijn is het lid opnieuw benoembaar. Ieder kan ten hoogste drie termijnen lid zijn van de klachtencommissie. De leden treden af volgens een door de klachtencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster wordt zo vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van Wold & Waard.
7. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a) Verstreken van de termijn als bedoeld in lid 6;
  - b) Schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
  - c) Overlijden;
  - 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. Zes maanden voor het einde van een lidmaatschap stelt de klachtencommissie bestuur en huurdersorganisatie daarvan op de hoogte.

Het bestuur stelt binnen één maand na ontvangst van deze mededeling een werkgroep in met het verzoek binnen twee maanden nadat de werkgroep is ingesteld een voordracht te doen. Bij aftreden van een op voordracht van de huurdersorganisatie benoemd lid, verzoekt het bestuur de huurdersorganisatie binnen twee maanden 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**

1. Alleen schriftelijke klachten worden in behandeling genomen. Een klager kan zowel via de mail als per post een klacht indienen door deze te versturen ter attentie van de klachtencommissie.
2. Uit de klacht moet blijken welke concrete gedragingen Wold & Waard worden verweten.
3. Een klacht kan worden onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal;
4. Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure door iemand laten vertegenwoordigen of bijstaan.
5. De klachtencommissie neemt klachten kosteloos in behandeling.
6. Klager kan zijn klacht op elk moment tijdens de procedure intrekken.

#### **Artikel 5: Klachten die niet in behandeling worden genomen**

1. De volgende klachten neemt de klachtencommissie niet in behandeling:
  - a. Een klacht ingediend later dan één jaar na het verweten handelen of nalaten door Wold & Waard;
  - b. Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is;
  - c. Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk handelen of nalaten Wold & Waard wordt verweten;
  - d. Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie. Daaronder onder meer, doch niet uitsluitend, klachten over toewijzing van woningen, huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering;
  - e. Als Wold & Waard onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval zendt de klachtencommissie de klacht door aan Wold & Waard. Dat wordt aan de klager meegedeeld;
  - f. Een klacht waarbij de klager geen belang heeft;
  - g. Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking;
  - h. Een klacht die louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet betreft;
  - i. Een klacht over een kwestie die door klager of Wold & Waard al is voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie, of als een van zojuist genoemde instanties al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
  - j. Een klacht die de klachtencommissie al heeft behandeld, waarover advies is 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. Als de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt zij de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

### **Artikel 6: Verwerking van klachten**

1. Klager krijgt binnen 14 dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. Daarin meldt de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 5 niet in behandeling wordt genomen.
3. De klachtencommissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken om aanvullende informatie of stukken ter nadere onderbouwing van de klacht.
4. In de ontvangstbevestiging wordt verwezen naar het reglement van de klachtencommissie gepubliceerd op de website van Wold & Waard.
5. De klachtencommissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
6. De klachtencommissie stuurt een afschrift van de ontvangstbevestiging en een kopie van de klacht naar het bestuur. De klachtencommissie stelt Wold & Waard in de gelegenheid om schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.

### **Artikel 7: Voorbereiding van de zitting**

1. Tenzij de klacht op grond van artikel 5 niet in behandeling wordt genomen, stelt de klachtencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde bijeenkomst/hoorzitting.
2. De klachtencommissie stuurt binnen 3 weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in artikel 6 lid 3 en 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 werkdagen.
3. De klachtencommissie kan in haar uitnodiging partijen vragen om tijdens de hoorzitting nadere informatie te verschaffen over 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 op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als Wold & Waard worden vooraf uitgenodigd om daarbij aanwezig te zijn.
6. Stukken die worden ingebracht, worden door de klachtencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel klachtencommissie, de klager, als Wold & Waard over het zelfde dossier beschikken.

### **Artikel 8: De zitting**

1. De klachtencommissie past het principe van hoor en wederhoor toe.
2. De klachtencommissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter. Per vergadering is ten minste één lid aanwezig dat is benoemd op voordracht van een huurdersorganisatie.
3. Voor aanvang van de hoorzitting kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van Wold & Waard worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die onpartijdige oordeelsvorming zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De commissie

beslist zo spoedig mogelijk of de wraking, respectievelijk de verschoning wordt toegestaan. Als de stemmen staken 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 die een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De klachtencommissie is gehouden zowel de klager als Wold & Waard 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. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien de klager niet aanwezig is.
6. Medewerkers van Wold & Waard van wie handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.

### **Artikel 9: Adviezen**

1. De beraadslagingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
2. De klachtencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op informatie die tijdens de hoorzitting naar voren wordt gebracht.
3. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggenspraak.
5. De klachtencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur en aan de klager.
6. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, maar Wold & Waard kan er alleen schriftelijk en gemotiveerd van afwijken.
7. Het bestuur maakt binnen één maand na ontvangst van het advies schriftelijk zijn besluit kenbaar aan klager en aan de klachtencommissie. Als het bestuur afwijkt van het advies, motiveert hij dit schriftelijk aan klachtencommissie en klager.
8. De bestuurder van Wold & Waard wijst bij de kennisgeving van zijn beslissing aan de klager op de mogelijkheid voor een huurder om tot uiterlijk een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van de verhuurder heeft plaatsgevonden op grond van artikel 4.5 Uitvoeringswet Huurprijzen een uitspraak aan de Huurcommissie te vragen.
9. Bij de bekendmaking van het besluit van het bestuur 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, 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 meldt hij dit direct schriftelijk bij de klager en het bestuur.
3. Artikel 9 lid 6 is ook hier van 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 klachten kennis hebben genomen.
2. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die voor de 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 hen is verkregen. De klachtencommissie informeert klager hierover. Als wel toestemming is verkregen is de 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 vergoedingen vast voor de leden van de klachtencommissie.

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

1. De klachtencommissie houdt een register bij. Dit register vermeldt: de ontvangen klachten (nummer, datum, adres en het onderwerp van de klacht), het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding waarom, het aantal verwijzingen naar Wold & Waard, 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 doet jaarlijks aan het bestuur en aan de huurdersorganisatie verslag van haar werkzaamheden: een uittreksel van het klachtenregister, het aantal binnengekomen klachten, de aard van de klachten, aanduiding ontvankelijk / niet ontvankelijk, verwezen naar Wold & Waard en onderscheid gegrond / ongegrond / gedeeltelijk gegrond.
3. Wold & Waard verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar Jaarverslag. Daarbij vermeldt ze het aantal bij de klachtencommissie ingediende en het percentage van de gevallen waarin het advies van de klachtencommissie niet is opgevolgd.

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

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.