

Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Klachtenreglement

Vastgesteld door het bestuur: 20 augustus 2009

Goedgekeurd door de Raad van Toezicht: 7 september 2009

Artikel 1: Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

SJHT	de stichting: Stichting Jongeren Huisvesting Twente, gevestigd te Enschede, werkzaam als toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de Woningwet;
De directeur	de directeur van de SJHT;
De raad van toezicht	de raad van toezicht van de SJHT;
Commissie	de klachtencommissie van de SJHT als bedoeld in artikel 16 van het BBSH;
Klager	de huurder, de medehuurder in de zin van artikel 7: 266 en 7: 267 BW, de persoon bedoeld in artikel 7: 268 lid 2 BW en de ex-(mede)huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij de SJHT, de onderhuurder als bedoeld in artikel 2c BBSH;
Klacht	een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de directeur, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de corporatie of van door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7: 610a van het Burgerlijk Wetboek voor de SJHT werkzaam, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Artikel 2: Taak van de klachtencommissie

De klachtencommissie adviseert de directeur met betrekking tot de afhandeling van door de directeur aan haar voorgelegde klachten. Klachten die rechtstreeks bij de directeur worden ingediend, kunnen door de directeur ter behandeling aan de klachtencommissie worden voorgelegd.

Artikel 3: Samenstelling en benoeming

1. De commissie bestaat uit drie leden.
2. De leden van de commissie worden benoemd en ontslagen door de raad van toezicht.
 - a. Eén lid (lid A) wordt door de klager voorgedragen, welke voordracht - behoudens dwingende redenen - door de raad van toezicht als bindend wordt beschouwd; het lid A kan niet de klager zelf of een andere bij de klacht betrokkene zijn.
 - b. Eén lid (lid B) wordt uit de projectbeheerders benoemd.
 - c. Eén lid (lid C) wordt uit de leden van de raad van toezicht benoemd.
3. Lid C is de voorzitter van de commissie, lid B vervult de functie van secretaris.
4. Indien het lid B zelf bij de klacht betrokken is, benoemt de raad van toezicht een plaatsvervanger.
5. De leden B en C worden voor een periode van drie jaar benoemd; zij zijn éénmaal herbenoembaar. Het lid A wordt benoemd voor de periode die nodig is voor behandeling van de klacht.

Artikel 4: Bevoegdheid

1. Voorzover klachten betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs zoals bedoeld in de artikelen 7:250, 7:252 en 7:253 van het Burgerlijk Wetboek, deelt de commissie namens de directeur schriftelijk aan klager mee dat deze klacht niet in behandeling zal worden genomen, maar dat betrokkene een beroep kan doen op de huurcommissie dan wel de kantonrechter.

2. De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager hetzij de corporatie.
Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De commissie bericht klager in deze gevallen schriftelijk namens de directeur.
3. Indien de commissie constateert dat een klacht niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1, adviseert zij de directeur de klacht op deze grond niet in behandeling te nemen en dat aan klager mee te delen.
4. Indien de commissie van mening is dat een klacht door de werkorganisatie kan worden opgelost en deze daartoe nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest, kan zij in het belang van een spoedige afhandeling afzien van advisering aan de directeur en de klacht rechtstreeks aan de werkorganisatie doorgeven. Klager wordt daarover door de commissie schriftelijk geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling.

Artikel 5: Voorbereiding van de vergadering

1. Klager krijgt onverwijld van de directeur schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht. De directeur verstrekt de klager tegelijk met het bericht van ontvangst van de klacht een exemplaar van dit reglement en nodigt hem uit een voordracht te doen als bedoeld in artikel 3 lid 2 a van dit reglement.
2. De commissie nodigt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de voordracht als in het vorige lid bedoeld, uit om de klacht mondeling toe te lichten, tenzij de commissie gebruik maakt van haar bevoegdheden als bedoeld in artikel 4 van dit reglement. Tussen uitnodiging en vergadering verstrijken minimaal vijf dagen.
3. De vergadering is niet openbaar. De commissie kan bij de vergadering die personen 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 andere personen zij heeft uitgenodigd.
4. Personeelsleden van de SJHT wier handelen of nalaten daarvan onderwerp is van de klacht, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde te geven. In het algemeen past de commissie het principe van hoor en wederhoor toe.

Artikel 6: De vergadering

1. De klager wordt gedurende de vergadering in staat gesteld de klacht toe te lichten. De klager mag zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan, indien dit ten minste 24 uur voor aanvang van de vergadering aan de commissie is gemeld.
2. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

Artikel 7: Stemmen

1. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen in of buiten de vergadering.
2. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
3. Besluiten kunnen worden genomen als alle leden in de gelegenheid zijn gesteld hun stem uit te brengen.

Artikel 8: Advies

1. De commissie beslist over een advies buiten aanwezigheid van derden en brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar advies schriftelijk uit aan de directeur.
2. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken nadat het advies aan de directeur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van de directeur op de klacht.

Artikel 9: Wijziging en vaststelling reglement

1. Dit reglement kan worden gewijzigd door de directeur nadat de huurders in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken en na verkregen goedkeuring door de raad van toezicht.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directeur.

Aldus vastgesteld door de directeur/bestuurder te Enschede op 20 augustus 2009,

R.M. Mittendorff
Directeur/bestuurder