



## Klachtencommissie

Wij proberen al onze klanten zo snel en correct mogelijk te helpen. Er gaat daarbij helaas wel eens wat mis. Indien er in uw ogen door ons fouten worden gemaakt, zullen we die zo snel mogelijk trachten te herstellen. Maar het kan zijn dat u, om wat voor reden dan ook, ontevreden blijft over onze dienstverlening. U kunt daar over een klacht indienen bij de Klachtencommissie.

### Doel van de klachtencommissie

De klachtencommissie:

- stelt klagers in de gelegenheid om klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben;
- draagt bij aan een goede afhandeling van klachten en daarmee aan de verbetering van de relatie, die Laurentius met haar klanten heeft;
- draagt bij aan de verbetering van het functioneren van Laurentius.

### Procedure klacht

In principe neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling pas nadat de werkorganisatie de gelegenheid heeft gehad te reageren op de klacht zonder dat de klager tevreden is over de afwikkeling. Daarnaast worden klachten die via een andere route (zouden moeten) lopen (bijv. bezwaren tegen huurverhoging) niet in behandeling genomen.

Indien de klacht ontvankelijk is, wordt door de klachtencommissie het dossier geraadpleegd.

De klager en de betrokken medewerker van Laurentius krijgen in een hoorzitting de gelegenheid het verhaal toe te lichten. Daarna beraadt de klachtencommissie zich.

De klachtencommissie brengt vervolgens een advies uit aan de directeur. Op dat moment is de rol van de klachtencommissie in principe vervuld, behoudens het “volgen” van de verdere afwikkeling.

Een aparte soort klacht betreft de afwijzingen van urgentieverzoeken. Met de behandeling van urgentieverzoeken is de onafhankelijke urgentiecommissie belast. Bij een afwijzing staat het de aanvrager vrij om tegen die afwijzing bezwaar aan te tekenen bij de klachtencommissie. De behandeling ervan is gelijk aan de andere klachten.

### De werkwijze

Op het moment dat er een klacht binnenkomt, wordt in overleg tussen de ambtelijk secretaris en de voorzitter bekeken wat de eerste stap zou kunnen zijn (ontvankelijkheid, in de gaten houden van formele termijnen, etc.).

Indien het uiteindelijk tot een formele behandeling van de klacht door de klachtencommissie komt, zorgt de ambtelijk secretaris voor verspreiding van stukken, het maken van afspraken en het verzorgen van uitnodigingen. De ambtelijk secretaris beheert ook de dossiers.

Na de zitting wordt door de voorzitter in overleg met de ambtelijk secretaris een voorzet gemaakt van het advies. Getracht wordt de leden te raadplegen over de concepttekst, waarna de ambtelijk secretaris zorgdraagt voor verzending van het advies aan de directie of urgentiecommissie. Daarna neemt de directie (dan wel de urgentiecommissie) een nieuw besluit over de kwestie. De ervaringen in de afgelopen periode stemmen nog immer tot tevredenheid. Zowel het aantal

klachten dat de commissie bereikt, als de wijze waarop met de adviezen van de klachtencommissie wordt omgegaan, geeft de indruk dat de kwaliteit van de dienstverlening van Laurentius de toets der kritiek kan doorstaan.

### Vragen?

Heeft u nog vragen over de procedure of het reglement? Dan kunt u contact opnemen met ons: 076-5644 644. Daarnaast kunt u bij bijvoorbeeld de Huurcommissie of de Woonbond ook terecht voor advies en informatie.

### De Huurcommissie

De Huurcommissie is een onafhankelijke organisatie die zich bezighoudt met de geschillen tussen huurder en verhuurder over onderhoud, huurprijs en servicekosten van huurwoningen.

Huurcommissie

Postbus 16495

2500 BL Den Haag

Tel: 0800-4887243

[www.vrom.nl/huurcommissie](http://www.vrom.nl/huurcommissie)

### De Woonbond

De Woonbond is de landelijke vereniging van huurders en woningzoekenden.

Woonbond

Nieuwe Achtergracht 17

1018 XV Amsterdam

Tel: 020-5517700

[www.woonbond.nl](http://www.woonbond.nl)

## REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE

### Artikel 1: Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

De directeur	de directeur van Laurentius;
Klachtencommissie	de klachtencommissie van Laurentius als bedoeld in artikel 16 van het BBSH;
Klager	de huurder, de medehuurder in de zin van artikel 7a:1623g en 7a:1623h BW, de persoon bedoeld in artikel 7a:1623i lid 2 BW en de ex-(mede)huurder van woonruimte of bedrijfsruimte in eigendom van of in beheer bij Laurentius; de onderhuurder als bedoeld in artikel 1 lid 2c BBSH; de woningzoekende die geregistreerd staat in het kader van het woonruimteverdelingssysteem.
Klacht	een verschil van mening tussen de klager en Laurentius, vastgelegd in een van klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de klachtencommissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van Laurentius of van door Laurentius bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.
Urgentiecommissie	de onafhankelijke commissie die belast is met de behandeling van urgentieaanvragen van woningzoekenden.

## **Artikel 2: Taak van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie behandelt binnen redelijke termijn de ingediende klachten en brengt hierover advies uit aan de directeur (dan wel de urgentiecommissie indien het om een klacht gaat betreffende een afwijzing van een urgentieaanvraag). De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de ingediende klachten binnen redelijke termijn door Laurentius worden behandeld en zo mogelijk worden opgelost.
2. De klachtencommissie zal naar aanleiding van de door haar behandelde klachten Laurentius gevraagd en ongevraagd over het te voeren beleid adviseren.

## **Artikel 3: Doel van de klachtencommissie**

1. Klagers in de gelegenheid stellen om klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben;
2. Bij te dragen aan een goede afhandeling van klachten van klagers en daarmee bij te dragen aan de verbetering van de relatie, die Laurentius met haar klanten heeft;
3. Bij te dragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van Laurentius.

## **Artikel 4: Samenstelling en benoeming van de klachtencommissie**

1. De directeur van Laurentius draagt zorg voor het instellen van een klachtencommissie zoals bedoeld in art. 16 van het BBSH.
2. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, die worden benoemd door de directeur. De klachtencommissie benoemt uit haar midden een voorzitter en een secretaris.
3. De drie leden zijn onafhankelijk.
4. De leden worden voor een periode van twee jaar benoemd.
5. De leden zijn na aftreden opnieuw benoembaar voor een periode van twee jaar.

## **Artikel 5: Plaats binnen Laurentius**

De klachtencommissie adviseert de directeur van Laurentius (dan wel de urgentiecommissie indien het om een klacht gaat betreffende een afwijzing van een urgentieaanvraag). Zij is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren, maar moet daarover verantwoording afleggen aan de directeur van Laurentius.

## **Artikel 6: Ontvankelijkheid van een klacht**

1. De klachtencommissie oordeelt alleen over een klacht indien:
  - a. de klacht door klager schriftelijk bij de klachtencommissie is ingediend  
én
  - b. de klacht door klager al schriftelijk is voorgelegd aan Laurentius  
én
  - c. de directeur daarop over de klacht een schriftelijk standpunt kenbaar heeft gemaakt, tenzij er - zonder enige schriftelijke reactie - meer dan zes weken zijn verstreken nadat de klacht door klager schriftelijk is voorgelegd aan Laurentius  
én
  - d. de klacht over een handeling of het nalaten daarvan door Laurentius of door Laurentius ingeschakelde personen gaat, waardoor de klager rechtstreeks in zijn belang is getroffen  
én
  - e. de klacht niet door hetzij de klager hetzij Laurentius aanhangig is gemaakt bij een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak  
én
  - f. de klacht is ingediend binnen drie maanden na de schriftelijke reactie als bedoeld onder c.
2. Indien het om een klacht gaat betreffende een afwijzing van een urgentieaanvraag oordeelt de klachtencommissie na schriftelijke melding van klager.

### **Artikel 7: Waarborgen privacy van klager en derden**

1. Klager heeft geen recht op inzage van stukken indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming door betrokkene is verleend. Alleen op diens verzoek wordt klager hiervan door de klachtencommissie op de hoogte gesteld. Indien de toestemming wel is verleend, dan is de klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.
2. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of de gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager, vertrouwelijk worden behandeld. In verband daarmee hebben alleen leden van de klachtencommissie en door de klachtencommissie met name aangewezen personen toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de klachtencommissie. Informatie over privacygevoelige gegevens van klager zal alleen na toestemming van klager aan derden worden verschaft. Elk lid van de klachtencommissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan in het kader van de behandeling van klachten kennis is genomen.

### **Artikel 8: Bevoegdheid**

1. Voor zover klachten betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs zoals bedoeld in hoofdstuk III, afdeling 3 van de Huurprijzenwet woonruimte, deelt de klachtencommissie 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 klachtencommissie 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 Laurentius. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De klachtencommissie bericht klager in deze gevallen schriftelijk namens de directeur.
3. Indien de klachtencommissie 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. De klachtencommissie stelt de klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis.
4. Indien de klachtencommissie 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 het geschil rechtstreeks aan de werkorganisatie doorgeven. Klager wordt daarover door de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd. Zij vermeldt daarbij dat klager zich weer tot de klachtencommissie kan wenden indien de klacht niet binnen een door haar in overleg met de directeur aan te geven termijn is opgelost.

### **Artikel 9: Voorbereiding van de vergadering**

1. Klager krijgt onverwijld van of namens de klachtencommissie schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.
2. De klachtencommissie nodigt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken vanaf de datum van ontvangst uit om de klacht mondeling toe te lichten. Klager zal in de gelegenheid worden gesteld om op de door hem ontvangen stukken te reageren.
3. De vergadering is niet openbaar. De klachtencommissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De klachtencommissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd. In het algemeen past de klachtencommissie het principe van hoor en wederhoor toe.

#### **Artikel 10: De vergadering**

1. De klager wordt gedurende de vergadering in staat gesteld de klacht toe te lichten.
2. Wanneer de klachtencommissie een ander onderzoek noodzakelijk acht kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.
3. Klager ontvangt van alle ter zitting ingediende stukken een kopie, met uitzondering van privacygevoelige stukken en beleidsstukken, welke naar het gemotiveerde oordeel van Laurentius niet voor publicatie kunnen worden vrijgegeven.

#### **Artikel 11: Werkwijze van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie vergadert ten minst eenmaal per jaar en zo vaak als nodig is in verband met de afhandeling van klachten.
2. De klachtencommissie houdt een register van ontvangen klachten bij:
  - aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen klachten;
  - de afhandelingstermijn van de klachten;
  - het aantal uitgebrachte adviezen.
3. Dit register wordt periodiek op de agenda van de vergaderingen van de klachtencommissie geplaatst.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de directeur.

#### **Artikel 12: Stemmen**

1. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
2. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
3. Besluiten kunnen alleen genomen worden door de voltallige klachtencommissie.

#### **Artikel 13: Advies**

1. De klachtencommissie 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 (dan wel aan de urgentiecommissie indien het om een klacht gaat betreffende een afwijzing van een urgentieaanvraag). Gelijktijdig krijgt klager een afschrift van dit advies.
2. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie weken nadat advies is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van de directeur (dan wel de urgentiecommissie) ten aanzien van de klacht. Indien de beslissing afwijkt van het advies wordt gemotiveerd waarom, met een afschrift aan de klachtencommissie.

#### **Artikel 14: Secretariaat**

Het secretariaat van de klachtencommissie wordt gevoerd door een door de directeur aangewezen ambtelijk secretaris.

#### **Artikel 15: Wijziging en vaststelling reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directeur van Laurentius.