

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (KCWZH): convenant 2021

Deelnemers aan dit Convenant zijn de woningcorporaties vermeld in de bijlage 'deelnemers'

Doel van dit Convenant

- a. Woningcorporaties willen van oudsher huurders een laagdrempelige en eenvoudige procedure bieden waarin een huurder een klacht over het handelen of nalaten van een woningcorporatie kan voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. In de loop van de tijd is dat ook een wettelijke plicht geworden.
- b. De deelnemers aan dit convenant hebben in 2019 overeenstemming bereikt over een klachtenreglement dat voldoet aan wettelijke en branche-eisen: het Klachtenreglement Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland 2019, dat per 1 februari 2019 in werking trad.
- c. De deelnemers verplichten zich tegenover elkaar en tegenover aan hen verbonden huurdersorganisaties om bij te dragen aan de werkzaamheid en de instandhouding van een gezamenlijke klachtencommissie: de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (KCWZH).
- d. Deze Klachtencommissie ontleent haar verantwoordelijkheden, bevoegdheden, taken aan dit Convenant en aan het zojuist (ad b) genoemde Klachtenreglement. Bij uitvoering van haar werkzaamheden neemt de Klachtencommissie dit reglement strikt in acht.
- e. De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (KCWZH) is de nieuwe naam van de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland, die bij Convenant werd ingesteld per 1 januari 2015. Deze wijziging van dit Convenant is daarvan de eerste herziening, die voor onbepaalde tijd in werking treedt per 1 januari 2021.

Deelnemers aan dit convenant komen het volgende overeen:

Begrippen

1. Begrippen in dit Convenant hebben de betekenis zoals wettelijk gedefinieerd, of zoals geduid in het Klachtenreglement Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland (verder te noemen: Klachtenreglement).

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland

2. De Klachtencommissie is, conform artikel 1 Klachtenreglement, ingesteld door meerdere corporaties, als contractueel samenwerkingsverband zonder afzonderlijke rechtspersoonlijkheid, om onafhankelijke adviezen over klachten over het doen en nalaten van een corporatie aan die corporatie uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van de corporatie.
3. Deelnemers verplichten zich om behandeling van in dit Convenant bedoelde klachten door de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland open te stellen.
4. Deelnemers publiceren het Klachtenreglement permanent op hun website.
5. Leden van de Klachtencommissie ontvangen vacatiegeld per door hen behandelde klacht en bijgewoonde vergadering. De Stuurgroep stelt hiertoe jaarlijks een staffel voor, als onderdeel

van de begroting. De staffel kan differentiëren naar het aantal klachten behandeld op een dag op een locatie en kan een opslag inhouden voor de voorzitter van een zaakcommissie.

Algemene samenwerking, overleg met contactpersonen

6. Om de organisatie en continuïteit van de Klachtencommissie te borgen laat elke deelnemer zich vertegenwoordigen in periodiek overleg tussen contactpersonen, zowel in het voorjaar als in het najaar (en zo nodig tussentijds), in het bijzonder om:

- a) de begroting vast te stellen (conform artikel 12 Klachtenreglement),
- b) kennis te nemen van het Jaarverslag van de Klachtencommissie (conform artikel 13 Klachtenreglement),
- c) in overige algemene zaken te voorzien, waaronder bescherming van persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbeheer (als bedoeld in artikel 11 Klachtenreglement).

Dagelijkse samenwerking, Stuurgroep

7. Voor het behartigen van de dagelijkse organisatie en de continuïteit van de Klachtencommissie vormen de deelnemers een Stuurgroep van vier personen, twee op voordracht van deelnemers en twee op voordracht van huurdersorganisaties die aan deelnemers zijn verbonden. Leden van de Stuurgroep worden door de deelnemers benoemd voor een periode van vier jaar. Rekrutering, (her)benoeming, zittingsduur en rooster van aftreden zijn onderwerp van een afzonderlijk besluit van de deelnemers. Leden van de Stuurgroep zijn geen lid van de Klachtencommissie.

8. Taken van de stuurgroep zijn:

- a) Het bevorderen van de algemene samenwerking als bedoeld in artikel 6 Convenant, onder meer door het organiseren van het daar omschreven overleg tussen contactpersonen.
- b) Het opstellen van het concept van de jaarlijkse begroting van de Klachtencommissie.
- c) Het behulpzaam zijn bij de totstandkoming van het jaarverslag, dat de Klachtencommissie vaststelt. Bevorderen dat het jaarverslag informatie bevat waarmee de deelnemers kunnen voldoen aan hun verantwoordingsplicht over de behandeling van klachten.
- d) Bevorderen dat de deelnemers tijdig voorzien in benoemingen van leden van de Klachtencommissie (conform artikel 3 Klachtenreglement) en van leden van de Stuurgroep.
- e) Bevorderen van de communicatie en verstandhouding tussen Klachtencommissie, deelnemende corporaties, huurdersorganisaties, secretariaat en externe organisaties.
- f) De coördinatie van secretariaat, ICT, administratie en opdrachtverlening namens de deelnemende corporaties. De stuurgroep fiatteert alleen verplichtingen, voor zover die doelmatig zijn en passen binnen de begroting. Afhankelijk van het onderwerp neemt een lid of nemen meer leden initiatief, vooraf of nadien altijd met medeweten en goedkeuring van de Stuurgroep.
- g) Alle overige activiteiten dienstbaar aan de samenwerking zoals beoogd in dit Convenant en aan het functioneren van de daarmee beoogde behandeling van klachten. Daarbij onthoudt de Stuurgroep zich van beïnvloeding van de Klachtencommissie over uit te brengen adviezen over afzonderlijke klachten.

9. Leden van de Stuurgroep, voor zover niet werkzaam bij een deelnemer, kunnen aanspraak maken op een vergoeding die jaarlijks, als onderdeel van de begroting, wordt vastgesteld.

Secretariaat

10. Het Secretariaat van de commissie wordt opgedragen aan een professionele derde.

11. De taken van het Secretariaat zijn:

- a) De Stuurgroep en de Klachtencommissie bijstaan bij alle voorkomende secretariële werkzaamheden, zoals het voorbereiden van overleggen en zittingen, het opstellen van besluitenlijsten, verslagen en adviezen en het inrichten en bijhouden van een archief.

- b) Het verzorgen van correspondentie die nodig blijkt voor de organisatie van de Klachtencommissie en de behandeling van klachten.
- c) Het zorgdragen voor het goed functioneren van de ICT-middelen van de Klachtencommissie (waaronder website, email en telefonische bereikbaarheid).
- d) Secretariële taken worden verricht onder aansturing van de Stuurgroep of van de Klachtencommissie, afhankelijk van de soort werkzaamheden.

Administratie en verevening van kosten

- 12. Een van de deelnemers is verantwoordelijk voor het administreren van de kosten van de gezamenlijke klachtenbehandeling, het verrichten van betalingen en afrekening met de deelnemers. Deze deelnemer draagt bij aan het opstellen van de begroting.
- 13. De vaste kosten van de gezamenlijke klachtenbehandeling zijn onder meer: algemene kosten secretariaat en administratie, periodieke kosten middelen en faciliteiten, kosten bestuurlijk overleg en kosten Stuurgroep.
- 14. De deelnemers betalen de vaste kosten naar rato van het aantal woongelegenheden per ultimo het voorafgaande jaar (telling conform Aedes-Benchmark, of - bij ontbreken daarvan – volgens de Jaarrekening).
- 15. De variabele kosten van de gezamenlijke klachtenbehandeling zijn de totale kosten vermindert met de vaste kosten. Dat zijn kosten zoals die van intake van klachten en aan hoorzittingen gerelateerde kosten, voornamelijk kosten van secretariële ondersteuning en vergoedingen van leden van de Klachtencommissie.
- 16. De variabele kosten worden verdeeld naar rato van het aantal in behandeling genomen klachten per deelnemer. In die kosten worden begrepen kosten voor klachten die de Klachtencommissie niet-ontvankelijk verklaart.

Beëindiging deelname, toelating deelnemers en wijziging Convenant

- 17. Een deelnemer kan met een opzegtermijn van drie maanden opzeggen tegen 1 januari van enig jaar. Opzegging geschiedt door een aangetekende brief aan de Stuurgroep via het adres van het secretariaat.
- 18. Wanneer een corporatie deelname verzoekt brengt de Stuurgroep over de toelating een schriftelijk voorstel uit aan de deelnemers. Een toelating is onherroepelijk twee maanden nadat de Stuurgroep een voorstel tot toelating heeft uitgebracht en geen deelnemer daartegen schriftelijk bezwaar heeft gemaakt.
- 19. Wordt bezwaar gemaakt tegen een voorstel tot toelating, dan treedt de Stuurgroep in overleg met de bezwaarde. Vervolgens zal de Stuurgroep een nader voorstel uitbrengen waarover deelnemers schriftelijk stemmen. Over dit voorstel besluiten de deelnemers bij gewone meerderheid van stemmen.
- 20. De deelnemers kunnen bij gewone meerderheid van stemmen besluiten dit convenant te wijzigen. Een wijziging treedt niet eerder in werking dan twee maanden nadat de Stuurgroep het schriftelijke voorstel heeft ingediend bij de deelnemers.
- 21. De deelnemers kunnen bij gewone meerderheid van stemmen besluiten hun samenwerking te beëindigen. De samenwerking is van rechtswege beëindigd in het geval minder dan twee deelnemers over blijven.

Overgangsbepalingen en onvoorziene omstandigheden

- 22. Behandeling van een klacht die is ingediend voor de inwerkingtreding van dit herziene Convenant wordt door de Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland voortgezet conform het dan van toepassing zijnde Klachtenreglement.
- 23. Bij toetreding van deelnemers worden klachten waarover een andere klachtencommissie heeft geoordeeld, niet in behandeling genomen.

24. Ondertekening van dit Convenant kan per deelnemer afzonderlijk plaatsvinden.

25. In alle gevallen die gaan over de uitvoering van dit Convenant, maar waarin dit Convenant niet voorziet, beslist de Stuurgroep. Is daarmee een aanmerkelijk belang gemoeid, dan informeert de Stuurgroep de contactpersonen van de deelnemende corporaties zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen een maand. Andere beslissingen worden verantwoord in het Jaarverslag of periodiek per Nieuwsbrief.

Stuurgroep, 18 december 2020

Bijlage

Deelnemers aan het convenant Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland 2021:

Woningcorporaties die deelnamen aan het convenant Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland, bij inwerkingtreding daarvan per 1 januari 2015:

De Goede Woning, Zoetermeer
Dunavie, Katwijk
DUWO, Delft (alleen voor woonruimte in Zuid-Holland)
Fien Wonen, Hardinxveld-Giessendam¹
Haag Wonen, Den Haag
Poort 6, Gorinchem
Ressort Wonen, Rozenbrug
Rhiant, Hendrik-Ido-Ambacht
Rijswijk Wonen, Rijswijk
Staedion, Den Haag
Tablis, Sliedrecht
Trivire, Dordrecht
Vidomes, Delft
Wassenaarsche Bouwstichting, Wassenaar
Wonen Wateringen, Wateringen
Woningbouwvereniging Heerjansdam, Heerjansdam
Woningbouwvereniging Poortugal
Woonbron, Rotterdam
Wooncompas, Rotterdam
Woonkracht 10, Zwijndrecht

Woningcorporaties die later toetraden tot het convenant Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland:

Arcade Wonen, Naaldwijk, (per 1 juli 2018)
De Zes Kernen, Abbenbroek (per 1 maart 2017)
Groen Wonen Vlist, Haastrecht (per 1 november 2019)
Lek en Waard Wonen, Nieuw Lekkerland (per 1 januari 2019)
Qua Wonen, Bergambacht (per 1 november 2019)
Rondom Wonen, Pijnacker (per 1 april 2019)
Wonen Midden Delfland, Maasland (per 1 oktober 2018)
Woningbouwstichting Samenwerking, Ouderkerk aan den IJssel (per 1 november 2019)
Woningbouwvereniging Beter Wonen, Ammerstol (per 1 november 2019)
Woningbouwvereniging Hoek van Holland, Hoek van Holland (per 10 februari 2019)
Woningbouwvereniging Reeuwijk, Reeuwijk (per 1 januari 2019)
Woningstichting Gouderak, Gouderak (per 1 november 2019)
Wooninvest, Voorburg (per 1 januari 2017)

¹ Ontstaan door fusie oorspronkelijke deelnemers Goed Wonen Zederik en Omnivera in 2016.