



Reglement klachten- en geschillencommissie SOR

1. Definities

Huurder: een huurder van een woning of woonruimte van de SOR. Voor de toepassing van dit reglement wordt onder huurder eveneens verstaan de medehuurder en de voormalige (mede)huurder. Hierna ook te noemen klager.

Woningzoekende: degene die zich heeft aangemeld voor een beschikbare woning van de SOR in de vrije sector.

Huurdersplatform: belangenvereniging van huurders van de SOR, waarmee de SOR in 2001 een samenwerkingsovereenkomst heeft gesloten.

Bewonerscommissie: een door en uit de huurders van een complex gekozen commissie die het algemeen belang van de huurders van het complex behartigt.

Commissie: de klachten- en geschillencommissie van de SOR.

Werkorganisatie: de medewerkers in dienst van de SOR

Bestuur: de directeur-bestuurder van de SOR.

Raad van Commissarissen: intern toezichthoudend orgaan van de SOR

Klacht: een door huurder, woningzoekende of bewonerscommissie opgesteld schriftelijk stuk, gericht aan bestuur of klachtencommissie, waaruit blijkt dat hij/zij zich niet kan verenigen met handelingen, dan wel met het nalaten van handelingen van de SOR of van door de SOR bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:610 van het Burgerlijk Wetboek voor de SOR werkzaam, waardoor klager geacht kan worden in zijn belang te zijn getroffen.

Geschil: mededeling per aangetekend schrijven van de ene partij aan de andere partij, met afschrift naar de klachtencommissie, dat voortvloeit uit een verschil van inzicht over de toepassing, uitvoering en/of interpretatie van de samenwerkingsovereenkomst tussen de SOR en het Huurdersplatform, of de samenwerkingsovereenkomsten tussen SOR en bewonerscommissies.



2. Doel van de commissie

De commissie heeft tot doel:

- Huurders en woningzoekenden in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij een belang hebben, alsmede een goede klachtenafhandeling te waarborgen.
- Het beslechten van geschillen tussen de SOR en het Huurdersplatform of een bewonerscommissie buiten een bevoegde rechterlijke instantie om.

3. Taak van de commissie

- 3.1 De commissie adviseert het bestuur met betrekking tot de afhandeling van aan haar voorgelegde klachten.
- 3.2 De commissie doet uitspraak in geschillen in de vorm van het uitbrengen van een advies aan de SOR.
- 3.3 Op gezamenlijk verzoek van zowel de SOR als het Huurdersplatform of een Bewonerscommissie kan de commissie geschillen tussen de SOR en het Huurdersplatform of een Bewonerscommissie beslechten door het afgeven van een bindend advies.

4. Plaats binnen de SOR

De commissie adviseert het bestuur over klachten, doet uitspraken in klachten van huurders jegens de SOR en geeft desgewenst bindend advies af in geschillen tussen de SOR en het Huurdersplatform of een Bewonerscommissie. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren, maar legt daarover verantwoording af aan de Raad van Commissarissen door opname van het verslag van de commissie in het jaarverslag van de SOR.

5. Voorleggen klacht of geschil

- 5.1 Indien een huurder, woningzoekende, Huurdersplatform of bewonerscommissie een klacht heeft over de uitvoering van het door de SOR gevoerde beleid, waarbij hij/zij belang heeft, dan kan hij/zij deze klacht eerst aan de commissie voorleggen, nadat betrokkene de klacht eerder schriftelijk aan de werkorganisatie heeft voorgelegd en de werkorganisatie de klacht niet binnen 6 weken na het voorleggen van de klacht verholpen heeft, dan wel voor de klachtafhandeling een redelijke termijn met de klager heeft afgesproken.



- 5.2 Indien het Huurdersplatform, respectievelijk de bewonerscommissie en de SOR een geschil hebben dat voortvloeit uit de toepassing, uitvoering en/of interpretatie van de samenwerkingsovereenkomst, dan legt de partij die het geschil kenbaar maakt dit voor aan de commissie.
- 5.3 De klacht of het geschil kan uitsluitend schriftelijk aan de commissie worden voorgelegd. Indien de klacht door de klager schriftelijk is voorgelegd aan SOR zal SOR de klacht zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen twee werkdagen doorzenden aan de commissie.

6. Ontvangst klacht

- 6.1 Klager krijgt zo spoedig mogelijk een bevestiging van ontvangst van of namens de commissie, doch uiterlijk binnen een week na ontvangst van de klacht. Klager wordt zo mogelijk met inachtneming van artikel 5.1 van dit reglement gelijktijdig meegedeeld of de commissie de klacht zelf in behandeling zal nemen of deze ter behandeling heeft doorverwezen naar de werkorganisatie. De commissie informeert de klager alsdan over de mogelijkheid zich opnieuw tot de commissie te wenden indien de klacht niet binnen de door de commissie aangegeven termijn is verholpen. Ingeval het een klacht betreft die niet eerder aan de werkorganisatie is voorgelegd, verklaart de commissie zich niet ontvankelijk en zendt de klacht naar de werkorganisatie.
- 6.2 Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard indien deze inmiddels ook is voorgelegd aan een rechter, de Huurcommissie, de Geschillencommissie Huisvesting Rijnmond of een vergelijkbaar college, door de huurder, het Huurdersplatform of SOR of door de SOR in handen van een deurwaarder of advocaat is gesteld, mits daarvan vooraf mededeling aan de klager is gedaan. De commissie deelt dit aan de klager mee.
- 6.3 De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard indien het een bezwaar tegen de aangezegde huurverhoging betreft. De commissie deelt dit dan aan klager mee.
- 6.4 De commissie verklaart de klacht in elk geval ongegrond indien deze discriminerend van aard is of indien de klager geen belang heeft bij de klacht.
- 6.5 De commissie verklaart klachten die betrekking hebben op overlast niet-ontvankelijk, tenzij naar het oordeel van de commissie de SOR zelf in de afhandeling van de overlastklacht tekort is geschoten; van het tekortschieten in de afhandeling van de overlastklacht door de SOR is in ieder geval sprake indien de SOR verzuimt een dossier te vormen over de overlastveroorzaker, en/of verzuimt in rechte ontruiming te vragen hoewel daartoe voldoende gronden aanwezig zijn.

- 6.6 De commissie verklaart klachten inzake woningtoewijzing niet-ontvankelijk, tenzij de klacht betrekking heeft op woningtoewijzing in de vrije sector of tenzij de klacht een verzoek betreft aangaande interne doorstroming binnen een gebouw op grond van een beroep op medische en/of sociaal-psychische gronden.
- 6.7 De commissie verklaart klachten over de hoogte van voorschotten servicekosten of de eindafrekening ervan niet-ontvankelijk.
- 6.8 In alle gevallen waarin een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, geeft de commissie aan bij welke instantie de klager zijn klacht dient voor te leggen.
- 6.9 Indien de commissie de klacht zelf zal behandelen, informeert zij klager tevens over de wijze waarop en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld.

7. Voorbereiding van de vergadering over de klacht

- 7.1 De klager ontvangt ten minste een week van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de vergadering waarin de commissie de klacht zal behandelen.
- 7.2 Ten minste een week van tevoren liggen eventueel ingebrachte stukken voor de vergadering ter inzage voor de klager, mits dit de privacy van betrokkenen niet in de weg staat.
- 7.3 De vergadering is niet openbaar. De commissie kan bij de vergadering die personen (ook derden) 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 personen zij heeft uitgenodigd.
- 7.4 De commissie kan medewerkers van de SOR uitnodigen voor de vergadering om de reactie op de klacht nader toe te lichten of in verband met de klacht te worden gehoord.
- 7.5 De commissie kan de klager uitnodigen aanwezig te zijn om de klacht ter vergadering nader toe te lichten en/of nader door de commissie te worden gehoord.
- 7.6 De klager kan de commissie verzoeken - onder mededeling van hun naam - maximaal drie getuigen/deskundigen te horen die zijn/haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten tijdens de vergadering.
Indien de commissie positief op dit verzoek beslist, bepaalt zij tevens de datum en het tijdstip van de vergadering waarop de getuigen/deskundigen zullen worden

gehoord door de commissie. De klager draagt zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen/deskundigen.

8. Bevoegdheden van de commissie en van de klager

- 8.1 De klager kan zich, indien uitgenodigd, ter vergadering laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan door een vertegenwoordiger en zal in de gelegenheid worden gesteld zijn/haar klacht nader toe te lichten.
De vertegenwoordiger dient bij afwezigheid van de klager aannemelijk te maken dat hij/zij gemachtigd is als zodanig op te treden, tenzij dit al voldoende uit de stukken of omstandigheden blijkt.
- 8.2 De commissie kan besluiten om klachten van meerdere huurders samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen, als deze een sterk onderling samenhangend verband tonen.. Dit na overleg met de betrokken huurders en leden van de werkorganisatie.
- 8.3 De commissie kan het bestuur verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden welke hebben geleid tot de klacht en daarover rapport aan haar te laten uitbrengen.
De commissie kan daarbij specificeren over welke vragen zij nadere informatie wenst.
- 8.4 De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.
- 8.5 De commissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen. Ook kan zij enkele van haar leden tot rapporteurs benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen.
- 8.6 Degenen die zijn betrokken bij de klacht kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet zijn gemotiveerd. De commissie beslist over het bezwaar. De Raad van Commissarissen wijst zo nodig een plaatsvervangend lid van de commissie aan; dit op voordracht van de commissie.

9. Waarborgen privacy van klager en derden

- 9.1 De klager heeft geen recht op inzage van stukken indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming is verleend door de betrokkene.
De klager wordt hiervan door of namens de commissie op de hoogte gesteld. Indien de toestemming wel is verleend, dan is de klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.



- 9.2 Elk lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens waarvan hij kennis heeft genomen in het kader van de behandeling van klachten.
- 9.3 Informatie over privacygevoelige gegevens betreffende de klager zal alleen aan derden worden verschaft na toestemming van de klager.

10. Beraadslagingen / uitspraak

- 10.1 De beraadslagingen van de commissie zijn niet openbaar. De commissie baseert haar uitspraak op basis van de ingebrachte stukken en op informatie die naar voren is gebracht tijdens de vergadering waarin de klacht is behandeld, als genoemd in artikel 7. .
- 10.2 De commissie kan ook na de vergadering alsnog besluiten een klacht ter behandeling door te verwijzen naar de werkorganisatie of een ander orgaan van de SOR. In deze gevallen wordt de verdere behandeling van de klacht aangehouden en worden partijen daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 10.3 De commissie doet zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na de hoorzitting, haar uitspraak en verzendt deze uitspraak aan partijen, of doet binnen die termijn schriftelijk uitspraak. Deze termijn kan bij uitzondering een maand worden verlengd. Partijen krijgen tijdig bericht van deze verlenging en van de reden daarvan.
- 10.4 De commissie motiveert in alle gevallen haar uitspraak.
- 10.5 De uitspraak over een klacht is niet bindend, tenzij er sprake is van een bindend advies als bedoeld in artikel 3.3 van dit reglement.
- 10.6 Partijen krijgen een afschrift van de uitspraak.
- 10.7 De uitspraak is openbaar, tenzij de privacy van de klager, werknemers of derden zich daartegen verzet en men geen toestemming heeft gegeven tot openbaarheid.

11. Beslissing bestuur over klachten waaromtrent een advies is afgegeven

- 11.1 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk na de eerstvolgende managementteamvergadering waarin de uitspraak van de commissie is behandeld, de schriftelijke beslissing van het bestuur op de klacht.



11.2 Het bestuur deelt zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager mee of het naar aanleiding van de klacht maatregelen neemt en zo ja, welke.

12. Stemmen

12.1 De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.

12.2 Ieder lid stemt zonder last of ruggenspraak.

13. Samenstelling en benoeming

13.1 Het bestuur van de SOR draagt zorg voor het instellen en voortbestaan van de commissie.

13.2 De commissie bestaat uit drie leden:

- één lid voorgedragen door de Raad van Commissarissen;
- één lid, bindend voorgedragen door het Huurdersplatform;
- één lid, die de instemming heeft van, of is voorgedragen door de beide andere leden.

13.3 Een werknemer, een bestuurder, een lid van de bewonerscommissie of lid van het Huurdersplatform van de SOR kan niet worden benoemd tot lid van de commissie.

13.4 De leden worden benoemd door de Raad van Commissarissen voor een periode van drie jaar.

13.5 De leden zijn herbenoembaar na de periode als bedoeld in het voorgaande lid.

14. Werkwijze en plichten van de commissie

14.1 De commissie vergadert ten minste eenmaal per jaar.

14.2 De commissie brengt jaarlijks voor 1 maart verslag uit over haar werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar, aan het bestuur, het Huurdersplatform en de Raad van Commissarissen. Hierin wordt opgenomen: het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen klachten, de afhandelingstermijn, het aantal niet in behandeling genomen klachten en het aantal uitgebrachte adviezen/ gedane uitspraken.



15. Secretariaat

De commissie heeft haar eigen secretariaat.

16. Vergoedingen

De leden van de commissie ontvangen een vergoeding voor hun reiskosten en verdere vergoedingen volgens door het bestuur te stellen regels.

17. Beheerstichtingen

Ingeval een bij de SOR aangesloten beheerstichting geen eigen klachtencommissie heeft, kan de beheerstichting gebruik maken van de klachtencommissie en dit reglement.

18. Wijziging reglement

18.1 Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur, na instemming van het Huurdersplatform en goedkeuring van de Raad van Commissarissen.

18.2 Dit reglement zal iedere twee jaar worden geëvalueerd en zo nodig worden aangepast.

18.3 In alle gevallen waarin statuten en dit reglement niet voorzien, beslist de Raad van Commissarissen.

18.4 Een gewijzigd reglement treedt in werking zodra het is vastgesteld na instemming van het Huurdersplatform. Lopende klachtprocedures worden evenwel afgehandeld conform het vigerende reglement ten tijde van indiening van de klacht,

Aldus vastgesteld door het bestuur, na instemming van het Huurdersplatform en goedkeuring van de Raad van Commissarissen.

Rotterdam, 20 maart 2014.