

Reglement Klachtencommissie

Artikel 1 Definities

Klager:

De verbruiker die een klacht aan de commissie voorlegt.

Warmte:

Warm water of tapwater bestemd voor ruimteverwarming of -koeling, sanitaire doeleinden en huishoudelijk gebruik.

Verbruiker:

Een verbruiker van Warmte van Leye Energie BV.

Voor de toepassing van dit reglement wordt onder verbruiker eveneens verstaan:

- de erfgenamen van de verbruiker ingeval van diens overlijden;
- de medeverbruiker;
- de ex-(mede)verbruiker, voor zover zijn klacht verband houdt met de beëindiging van de leverovereenkomst;
- de persoon die met de overleden verbruiker een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft gevoerd. Hierna te noemen: klager;
- een onderneming (bv zorgcentrum of school).

Leverovereenkomst:

De tussen verbruiker en Leye Energie BV afgesloten overeenkomst voor de levering van Warmte

Klacht:

Een schriftelijk vastgelegde klacht die van klager afkomstig is. De schriftelijke vastlegging kan door middel van een brief of door middel van een klachtenformulier. Uit de klacht blijkt dat klager zich niet kan verenigen met het standpunt van Leye Energie BV over de klacht. De klacht wordt aan de commissie gericht. Klager dient rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Commissie:

De Klachtencommissie

Woning in Zicht:

De Stichting Woning in Zicht gevestigd in Tilburg waarvan het bestuur de leden van de Klachtencommissie benoemt. Via deze stichting bieden de Tilburgse corporaties Tiwos, TBV Wonen, Wonen Breburg en 't Heem hun woningen aan.

Artikel 2 Doel en taak Klachtencommissie

1. De commissie heeft tot doel om verbruikers in de gelegenheid te stellen om klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben, voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot de aansluiting en/of levering van Warmte en daarmee samenhangende diensten..
2. De commissie heeft de navolgende taak:

het geven van een bindend advies aan het bestuur van Leye Energie BV over een bij de commissie ingediende klacht over haar handelen of nalaten, of het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten.

De bindend advies is schriftelijk en gemotiveerd.

3. De commissie kan - gevraagd en ongevraagd - op grond van één of meer ontvangen klachten, een aanbeveling geven over het door Leye Energie BV gevoerde beleid.
4. De commissie is voor haar functioneren primair zelf verantwoordelijk. De commissie legt daarover in haar jaarverslag verantwoording af.

Artikel 3 Samenstelling

1. De commissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden, die door het bestuur van Woning in Zicht worden benoemd voor een periode van drie jaar.
2. Het lidmaatschap eindigt door:
 - a ontslag op eigen verzoek;
 - b overlijden;
 - c het verstrijken van de termijn genoemd in lid 1;
 - d roeyement na schorsing als gevolg van disfunctioneren.
3. Leden, die aftreden op grond van lid 2, sub c, blijven in functie totdat in hun opvolging is voorzien.
4. Leden, die aftreden op grond van lid 2, sub c, zijn terstond herbenoembaar voor maximaal één termijn van drie jaar.
5. Indien door het tussentijds beëindigen van het lidmaatschap een vacature ontstaat, wordt het nieuwe lid benoemd voor het restant van de zittingsduur van het afgetreden lid.
6. De commissie stelt zelf een rooster van aftreden op, waardoor op 1 juli van elk jaar steeds een lid aftreedt.
7. Leden van de commissie hebben geen zitting in andere organen of commissies van Leye Energie BV, Woonstichting Leystromen, stichting Woning in Zicht of de vier corporaties (Tiwos, TBV Wonen, Breburg Wonen, 't Heem) die via stichting Woning in Zicht hun woningen aanbieden.
8. Alle commissieleden hebben zitting zonder last of ruggespraak.

Artikel 4 Secretariaat

Woning in Zicht draagt zorg voor het secretariaat van de commissie. Onder secretariaat wordt ook verstaan de in artikel 12 lid 3 genoemde secretaris.

Artikel 5 Werkwijze van de commissie

1. De commissie vergadert tenminste tien maal per jaar en voorts zo vaak zij dit in verband met de behandeling van aanhangig gemaakte klachten noodzakelijk acht. De commissie stelt zelf een vergaderrooster op. Van de vergaderingen wordt door het secretariaat een verslag gemaakt.
2. De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten. In dit register wordt - naast de aard en omschrijving van de klacht - tevens een aantekening gemaakt van de ontvangstdatum van de klacht, de beoordeling "ontvankelijk/niet ontvankelijk", "doorgestuurd naar", "behandeld op", de aanbeveling en de afhandelingstermijn van de klacht.
3. Woning in Zicht is verplicht om de commissie tijdig te informeren over alle wijzigingen in de voor de commissie relevante regelgeving.

Artikel 6 Indienen van de klacht

1. Een klacht kan pas aan de commissie worden voorgelegd nadat de klacht eerst aanhangig is gemaakt bij Leye Energie BV en klager het niet eens is met het door Leye Energie BV ingenomen standpunt. Ook kan een klacht in behandeling worden genomen indien - na het indienen van de klacht bij Leye Energie BV - een termijn van vier weken is verstreken en Leye Energie BV aan de klager geen standpunt kenbaar heeft gemaakt.
2. Een klacht moet, met in acht nemen van lid 1 van dit artikel, worden ingediend binnen zes weken na de dag waarop het bestreden besluit bekend is gemaakt of waarop het voorval waarop de klacht betrekking heeft is gebeurd. De commissie neemt een klacht die na deze termijn wordt ingediend niet in behandeling.

Artikel 7 Behandeling van de klacht en termijnen afhandeling

1. De klager brengt de klacht schriftelijk ter kennis aan de commissie. De ontvangst van de klacht wordt door het secretariaat binnen één week schriftelijk bevestigd. In deze schriftelijke bevestiging wordt de termijn genoemd waarbinnen het geschil wordt behandeld.
2. De schriftelijke klacht dient te zijn voorzien van de naam en adres van de klager, de omschrijving van de feiten waarover wordt geklaagd en de mogelijke oplossingen.
3. De klager kan zich bij het opstellen van de klacht desgewenst laten bijstaan of vertegenwoordigen door derden.
4. De commissie heeft de plicht om de behandeling, beraadslaging, besluitvorming en advisering af te ronden binnen een termijn van zes weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan maximaal met eenzelfde termijn worden verlengd. De klager en Leye Energie BV worden schriftelijk en met redenen omkleed van deze verlenging in kennis gesteld.

Artikel 8 Ontvankelijkheid

1. De commissie oordeelt over de ontvankelijkheid van een klacht.
2. Niet ontvankelijke klachten worden niet in behandeling genomen. Klager wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld met opgaaf van reden. Indien van toepassing wordt klager medegedeeld aan welke andere instanties de klacht kan worden voorgelegd.
3. Niet ontvankelijk zijn klachten:
 - die reeds in behandeling zijn bij de huurcommissie of een rechterlijke instantie;
 - die reeds in handen van een deurwaarder of advocaat zijn gesteld;
 - die niet eerder aan Leye Energie BV werden voorgelegd en waarvan redelijkerwijs mag worden verwacht dat in het overleg tussen klager en Leye Energie BV een schikking kan worden bereikt.

Artikel 9 Vooronderzoek

1. De commissie is bevoegd alle gewenste inlichtingen met betrekking tot de klacht in te winnen of te doen inwinnen.
2. De commissie stelt Leye Energie BV in de gelegenheid op de klacht te reageren.
3. Met inachtneming van artikel 14 lid 1 stelt de commissie vast welke stukken aan de klager ter beschikking gesteld worden, dan wel welke stukken door klager kunnen worden ingezien.

Artikel 10 Oproep zitting commissie

1. Indien de commissie een mondelinge behandeling nodig acht, deelt zij klager en Leye Energie BV uiterlijk twee weken van tevoren de zittingplaats en het tijdstip van de zitting

mee. De commissie nodigt klager uit om de klacht nader toe te lichten dan wel door de commissie te worden gehoord. Bij de uitnodiging wordt aan klager en Leye Energie BV meegedeeld of en zo ja welke andere personen voor de zitting zijn uitgenodigd. Bij de uitnodiging worden klager en Leye Energie BV tevens gevraagd om vooraf aan het secretariaat door te geven of zij ter zitting zullen verschijnen.

2. Indien de klager zich wenst te laten vergezellen of vertegenwoordigen door derden (getuigen, deskundigen of anderen), met een maximum van twee, geeft klager - onder mededeling van hun naam en toenaam - dit voorafgaand aan de zitting door aan het secretariaat. Indien het meerdere personen zijn, dient de klager dit tenminste vijf dagen met naam en toenaam vooraf aan te kondigen bij het secretariaat.
3. Indien de commissie een mondelinge behandeling van de klacht niet nodig acht, is de voorzitter gemachtigd om de klacht zelf af te doen.
4. Wanneer de klager en/of Leye Energie BV de commissie verzoeken om een mondelinge behandeling, beslist de commissie op dit verzoek.

Artikel 11 Zitting

1. De zitting van de commissie is niet openbaar.
2. Van het ter zitting behandelde houdt het secretariaat aantekening.
3. De klager zal in de gelegenheid worden gesteld zijn klacht nader toe te lichten. De klager kan zich op de zitting laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan. Op verzoek en tot genoegen van de commissie dient een vertegenwoordiger aannemelijk te maken dat hij gemachtigd is om voor klager op te treden.
4. De ter zitting aanwezige vertegenwoordiger van Leye Energie BV zal eveneens in de gelegenheid worden gesteld op de klacht te reageren.
5. De commissie kan ter zitting ook derden horen in verband met de klacht.
6. De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.

Artikel 12 Beraadslagingen en besluitvorming

1. De commissie beraadslaagt en beslist, zonder aanwezigheid van derden, achter gesloten deuren over het uit te brengen advies.
2. De commissie kan alleen besluiten nemen indien de meerderheid van de leden van de commissie aanwezig is.
3. De commissie besluit bij meerderheid van stemmen. De secretaris heeft geen stemrecht. Bij het staken der stemmen geeft de stem van de voorzitter de doorslag.

Artikel 13 Het bindend advies

1. Het bindend advies van de commissie wordt schriftelijk en gemotiveerd, binnen vier weken na de zitting, uitgebracht aan Leye Energie BV. De klager ontvangt een afschrift.
2. Leye Energie BV beslist binnen twee weken op de aanbeveling. De beslissing wordt direct en schriftelijk aan klager meegedeeld. De commissie ontvangt een afschrift.

Artikel 14 Privacy, vertrouwelijkheid en geheimhouding

1. De klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken ingeval deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming door betrokkene(n) is verleend. Is deze toestemming wel verleend, dan is klager verplicht tot geheimhouding van deze gegevens.
2. De commissie draagt er zorg voor dat stukken en of gegevens, die in het kader van behandeling van de klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk worden behandeld.

3. De leden van de commissie en het secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding over privacygevoelige gegevens waar zij in het kader van de behandeling van klachten kennis van hebben genomen.
4. De gegevens van een zaak blijven gedurende een periode van twee jaar bij de Klachtencommissie bewaard.
5. Voor zijn aanstelling dient een lid een verklaring omtrent zijn gedrag aan het bestuur van Woning in Zicht te overleggen.

Artikel 15 Voorlichting

1. Het Reglement Klachtencommissie ligt ter inzage bij Leye Energie BV.
2. Het Reglement Klachtencommissie wordt op de website van Leye Energie BV gepubliceerd.

Artikel 16 Jaarverslag

1. De commissie brengt jaarlijks vóór 1 mei een beknopt verslag uit van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar.
2. Dit verslag wordt toegezonden aan Leye Energie BV.
3. In het jaarverslag maakt de commissie tevens melding van gevraagde en ongevraagde adviezen over het door Leye Energie BV gevoerde beleid.

Artikel 17 Vergoedingen

1. De leden van de commissie ontvangen voor hun werkzaamheden een redelijke vergoeding, die wordt vastgesteld door het bestuur van Woning in Zicht. Deze vergoeding wordt jaarlijks geïndexeerd.

Artikel 18 Slotbepalingen

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van Woning in Zicht.
2. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2014.
3. In de situaties waarin dit reglement niet voorziet is het bestuur van Woning in Zicht bevoegd tot het nemen van noodzakelijke maatregelen die het functioneren van de Klachtencommissie garanderen.