

Reglement klachtencommissie



versie 2024

Artikel 1: Begrippen

Klachtencommissie

De commissie, ingesteld door Stichting Ateliers Tilburg om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van Stichting Ateliers Tilburg aan Stichting Ateliers Tilburg uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan de organisatie van Stichting Ateliers Tilburg.

Bestuur

Het bestuur c.q. de bestuurder(s) van Stichting Ateliers Tilburg.

Klager

Klager kan zijn een huurder van bedrijfsruimte van Stichting Ateliers Tilburg.

Klacht

Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de klachtencommissie, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van Stichting Ateliers Tilburg of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.

Advies

Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de klachtencommissie uitbrengt aan het bestuur van Stichting Ateliers Tilburg.

Artikel 2: Doel en taak van de klachtencommissie

- Het doel van de klachtencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan de organisatie van Stichting Ateliers Tilburg.
- De klachtencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur van Stichting Ateliers Tilburg met betrekking tot de behandeling van klachten.
- De klachtencommissie kan het bestuur van Stichting Ateliers Tilburg naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
- De klachtencommissie is onafhankelijk.

Artikel 3: Samenstelling klachtencommissie, profiel en benoeming van leden

- De klachtencommissie bestaat uit ten minste vijf leden. De leden hebben op persoonlijke

titel zitting in de commissie.

2. De leden van de klachtencommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
 - a. leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
 - b. leden hebben bij voorkeur huurrechtelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.
4. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot Stichting Ateliers Tilburg staan of hebben gestaan dat hij/zij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn/haar echtgenoot(e), geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
 - a. lid van de directie of het bestuur van Stichting Ateliers Tilburg;
 - b. werknemer van Stichting Ateliers Tilburg;
 - c. huurder van Stichting Ateliers Tilburg;
 - d. aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van Stichting Ateliers Tilburg;
 - e. leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de regio
 - f. een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van Stichting Ateliers Tilburg ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de klachtencommissie;
5. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder kan ten hoogste drie termijnen lid van de klachtencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de klachtencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van Stichting Ateliers Tilburg.
6. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. Het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 5;
 - b. Het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
 - c. Overlijden van het lid;
 - d. Een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk en/of naar behoren kan vervullen;
7. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een klachtencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.
8. Het bestuur stelt de klachtencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

Artikel 4: Voorleggen klacht aan de klachtencommissie

1. Een klager kan langs elektronische weg of per post een klacht indienen bij de klachtencommissie door schriftelijk in de Nederlandse taal een klacht aan de klachtencommissie toe te sturen ofwel door gebruik te maken van het online klachtenformulier op de website van de klachtencommissie ofwel door het formulier in te vullen dat de klager kan opvragen bij de secretaris van de klachtencommissie.
2. Uit de klacht moet blijken welke concrete gedragingen aan Stichting Ateliers Tilburg worden verweten.
3. Een klacht dient direct te worden onderbouwd met relevante informatie, documenten en/of beeldmateriaal.
4. Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure door een derde laten vertegenwoordigen of laten bijstaan.
5. De klachtencommissie neemt klachten kosteloos in behandeling.
6. Klager kan zijn/haar klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.

Artikel 5: Klachten die niet in behandeling worden genomen

1. De volgende klachten neemt de klachtencommissie niet in behandeling:
 - a. Een klacht die later dan zes maanden na het verweten handelen of nalaten Stichting Ateliers Tilburg is ingediend;
 - b. Een klacht die anoniem is ingediend;
 - c. Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten Stichting Ateliers Tilburg wordt verweten;
 - d. Indien Stichting Ateliers Tilburg onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval zendt de klachtencommissie de klacht door aan Stichting Ateliers Tilburg, hetgeen de klager wordt meegedeeld.
 - e. Een klacht waarbij de klager geen belang heeft;
 - f. Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking;
 - g. Indien klager of Stichting Ateliers Tilburg de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien één van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
 - h. Indien de klachtencommissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken, dan wel de klacht eerder aanhangig is gemaakt en weer is ingetrokken;
 - i. Een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen;
 - j. Een klacht met betrekking tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
2. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Artikel 6: Verwerking van klachten

1. Klager krijgt van of namens de klachtencommissie binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. Daarin meldt de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 5 van dit reglement niet in behandeling wordt genomen.
3. Als de klacht ontvankelijk is wordt tevens gemeld welke drie leden van de commissie de behandeling van de klacht op zich nemen, met dien verstande dat de voorzitter één van die drie leden betreft.
4. Als de klacht ontvankelijk is wordt tevens gemeld wanneer de klacht behandeld zal worden en wanneer een advies wordt verwacht.
5. De klachtencommissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken informatie en/of stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden. In beginsel wordt de klagen éénmaal in de gelegenheid gesteld nadere informatie en/of stukken in te brengen.
6. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de klachtencommissie, gepubliceerd op de website van de klachtencommissie. Klager is middels het indienen van een klacht gebonden aan het reglement.
7. De klachtencommissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
8. De klachtencommissie stuurt een afschrift van de ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar Stichting Ateliers Tilburg. De klachtencommissie stelt daarbij Stichting Ateliers Tilburg in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt Stichting Ateliers Tilburg om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de Commissie gestelde termijn toe te sturen.

Artikel 7: Voorbereiding van een advies

1. De klachtencommissie stuurt binnen 3 weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 7 lid 3 en 7 lid 6 is ontvangen aan partijen bericht over de wijze waarop de procedure wordt voortgezet teneinde te komen tot het advies aan het bestuur.
2. De commissie zal in beginsel vier maal per jaar, te weten in de maanden maart, juni, september en december, de dan voorliggende klachten behandelen en adviezen aan het bestuur voor te bereiden.
3. Uitgangspunt is dat de klachtencommissie na ontvangst van de eventuele nadere onderbouwing en informatie als hiervoor bedoeld, haar advies tot stand zal brengen.
4. Slechts indien de commissie dat noodzakelijk acht ter voorbereiding c.q. onderbouwing van haar advies aan het bestuur, kan zij:
 - a. partijen verzoeken hun standpunten nogmaals schriftelijk toe te lichten c.q. gericht vragen stellen aan partijen.
 - b. partijen in de gelegenheid stellen hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting;
 - c. een onderzoek op locatie instellen, al dan niet voorafgaand aan of gelijktijdig met een hoorzitting.
5. In het geval een hoorzitting of een onderzoek op locatie wordt belegd, deelt de klachtencommissie de datum en het tijdstip van de hoorzitting mee aan de partijen bij het bericht als bedoel in lid 1 van dit artikel. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben. Tussen dit bericht en de zitting c.q. het bezoek op locatie verstrijken minimaal tien werkdagen.
6. Indien één der partijen verhinderd is op de door de klachtencommissie bepaalde datum, dient die partij zulks binnen 5 dagen na het bericht schriftelijk te vermelden, onder opgave van verhinderdata over de 14 dagen volgende op de eerst bepaalde datum.
7. De klachtencommissie kan in haar bericht als bedoeld in lid 1 partijen vragen ter zitting c.q. bij het bezoek op locatie, nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht. De klachtencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij nadere informatie wenst en kan een uiterste termijn verbinden aan het moment waarop nadere informatie dient te worden ontvangen teneinde die informatie mee te laten wegen.
8. De klachtencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
9. De klachtencommissie kan ter zake het onderzoek op locatie één lid tot rapporteur benoemen.
10. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de klachtencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel klachtencommissie, de klager als Stichting Ateliers Tilburg tegen wie de klacht is gericht over hetzelfde dossier beschikken.

Artikel 8: De behandeling door de commissie

1. De klachtencommissie past bij de beoordeling en haar onderzoek het principe van hoor en wederhoor toe.
2. De klachtencommissie adviseert met ten minste drie leden, waaronder de voorzitter of zittingsvoorzitter.
3. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de leden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van Stichting Ateliers Tilburg worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De commissie beslist zo spoedig mogelijk of de wraking onderscheidenlijk de verschoning wordt toegestaan. In geval van staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.
4. Zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar. De klachtencommissie kan bij de zitting/het bezoek op locatie personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen

leveren aan de behandeling van de klacht. De klachtencommissie is gehouden zowel de klager als Stichting Ateliers Tilburg bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.

5. Tijdens de zitting/bezoek op locatie kan klager de klacht toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien klager niet aanwezig is.

6. Medewerkers van Stichting Ateliers Tilburg wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.

Artikel 9: Adviezen

1. De beraadslagingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

2. De klachtencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de eventueel gehouden hoorzitting of bezichtiging naar voren gebrachte informatie.

3. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.

4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.

5. De klachtencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van Stichting Ateliers Tilburg en aan de klager.

6. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, maar het bestuur van Stichting Ateliers Tilburg kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.

7. Het bestuur van Stichting Ateliers Tilburg tegen wie de klacht gericht is maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de klachtencommissie. Als het bestuur van Stichting Ateliers Tilburg tegen wie de klacht gericht is afwijkt van het advies, motiveert het bestuur dit schriftelijk aan de klachtencommissie en klager.

8. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de klachtencommissie altijd toegevoegd.

Artikel 10: Spoedeisende klachten

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan op verzoek van klager de commissie bijeen roepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de klachtencommissie afwijkt van de in dit reglement voorziene vormen en termijnen.

2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een onverwijlde behandeling en advisering nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.

3. Artikel 10 lid 6 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen één week op het advies van de klachtencommissie beslist.

Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens

1. Leden van de klachtencommissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.

2. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die ten behoeve van behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.

3. De secretaris van de klachtencommissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak.

4. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de

betrokkenen is verkregen. De klachtencommissie informeert klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem/haar zijn geopenbaard is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens – ook daarover wordt klager geïnformeerd.

5. Het advies van de klachtencommissie aan het bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemers of derden.

Artikel 12: Faciliteiten

1. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het bestuur stelt vergoedingen vast voor de leden van de klachtencommissie.

Artikel 13: Registratie en verslag van werkzaamheden

1. De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten. Dit register vermeldt: de ontvangen klachten (nummer en het onderwerp van de klacht), het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding van grondslag, het aantal verwijzingen van Stichting Ateliers Tilburg, het aantal in behandeling genomen klachten, de behandelingstermijn van de klachten, de uitgebrachte adviezen, de strekking van elk advies. De klachtencommissie bespreekt dit register periodiek intern en met het bestuur.
2. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur verslag uit van haar werkzaamheden: een uittreksel van het klachtenregister, het aantal binnengekomen klachten, de aard van de klachten, aanduiding ontvankelijk / niet ontvankelijk, verwezen naar Stichting Ateliers Tilburg en onderscheid gegrond / ongegrond / gedeeltelijk gegrond.

Artikel 14: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden

1. Dit reglement wordt vastgesteld en/of gewijzigd door het bestuur van Stichting Ateliers Tilburg, al dan niet naar aanleiding van evaluatie met de klachtencommissie.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.

