



De Huurderij

5 meilaan 11  
2382 XH Zoeterwoude

**Datum**  
30 November2020

Rijnhart Wonen  
t.a.v. Mandy van der Moolen  
Postbus 21  
2350 AA Leiderdorp

Betreft: Advies op Klachtenreglement 2021

Geachte mevrouw van der Moolen, beste Mandy,

U heeft de huurdersorganisatie om advies gevraagd op het klachtenreglement 2021 van Rijnhart Wonen.

#### **Adviesaanvraag**

U vraagt ons advies over de volgende punten:

- a. Definitie "Klager";
- b. Samenstelling Klachtencommissie (artikel 3 lid 1 en artikel 3 lid 4);
- c. Vergoedingen;
- d. Wijziging en vaststelling reglement;
- e. Rooster van aftreden.

#### ***Ad a. Definitie Klager.***

Het is goed dat de definitie van de klager duidelijker omschreven is en dat kopers ook gebruik kunnen maken van de klachtencommissie.

**Ons advies:** ons advies is om huurdersorganisaties en bewonerscommissies er wel in op te nemen. De Huurderij heeft nog nooit gebruik gemaakt van de klachtencommissie, maar er is wel eens gebruik gemaakt van de huurcommissie. Wij denken dat als het onverhoopt nodig mocht zijn, de klachtencommissie dan een betere voorliggende stap is dan direct naar een huurcommissie te gaan. Wij hopen dat we nooit gebruik van de klachtencommissie hoeven te maken en dat we in goed overleg tot oplossingen kunnen komen.

Woningzoekenden kunnen inderdaad via de klachtencommissie van 'Huren in Holland Rijnland' een klacht indienen.

#### ***Ad b. Samenstelling Klachtencommissie (artikel 3 lid 1 en artikel 3 lid 4)***

**Ons advies:** wij staan achter de voorgestelde teksten bij lid 1 en lid 4 in artikel 3.

#### ***Ad c. Vergoedingen.***

**Ons advies:** Hier is ons advies positief op.

#### ***Ad d. Wijziging en vaststelling Reglement***

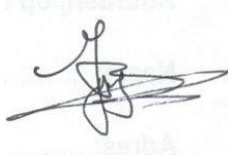
**Ons advies:** De Huurderij kan zich volledig vinden in het tekstvoorstel van Rijnhart Wonen om de volgende tekst op te nemen in het nieuwe klachtenreglement onder artikel 14: Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur nadat de klachtencommissie, de OR en de huurdersorganisatie? in de gelegenheid zijn gesteld hierover advies uit te brengen.

**Ad e. Rooster van aftreden.**

**Ons advies:** De Huurderij kan zich volledig vinden in het voorstel van het rooster van aftreden.

Wij vertrouwen er op hiermee een goed advies te hebben gegeven op het nieuwe klachtenreglement van Rijnhart Wonen.

Met vriendelijk groeten namens de Huurderij,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Jacinta Boere', written over a light blue grid background.

Jacinta Boere,