

REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE ZEEUWLAND

BEGRIPPEN

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- corporatie : Zeeuwland gevestigd te Zierikzee, werkzaam als toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de Woningwet
- verenigingsraad : de verenigingsraad van de corporatie
- bestuur : het bestuur van de corporatie
- commissie : de klachtencommissie van de corporatie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit beheer sociale huursector
- klager : a. de huurder van woongelegenheid in eigendom van of in beheer bij de corporatie
b. voor de toepassing van dit reglement wordt onder de huurder mede verstaan:
- de medehuurder in de zin van de artikelen 266, 267, 268 tweede lid van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek;
- de ex-(mede)huurder;
- degene die een woongelegenheid met toestemming van de corporatie huurt van een huurder die haar huurt van de corporatie.
- klacht : een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de commissie, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van een orgaan c.q. een lid van een orgaan van de corporatie of van door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 610 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek voor de corporatie werkzaam, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

TAAK VAN DE COMMISSIE

Artikel 2

De commissie adviseert met redenen omkleed het bestuur over de behandeling van klachten.

SAMENSTELLING EN BENOEMING

Artikel 3

1. De commissie bestaat uit vijf leden.
2. De leden worden benoemd en ontslagen door de verenigingsraad.
3. Eén lid wordt benoemd op voordracht van de Raad van Commissarissen; twee leden worden benoemd uit de kring van huurders of woonconsumentenorganisaties op voordracht van de verenigingsraad; één lid wordt benoemd op voordracht van het bestuur van de corporatie; één lid wordt benoemd op voordracht van de ondernemingsraad van de corporatie.
4. Tot lid van de commissie kan niet worden benoemd diegene die:
 - a. werknemer is van de corporatie;
 - b. in eerste of tweede graad verwant is met een zittend lid van de commissie of met een werknemer van de corporatie;
 - c. lid is van een van de organen van de corporatie.
5. De commissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris.
6. Van de commissieleden treedt elk jaar tweevijfde volgens een door de commissie op te maken rooster af.
7. Wie in een tussentijdse vacature wordt benoemd, neemt op het rooster van aftreden de plaats van zijn voorganger in.
8. Een aftredend lid is terstond herbenoembaar.
9. Het lidmaatschap van de commissie eindigt:
 - a. door aftreden volgens rooster;
 - b. door ontslagneming;
 - c. door overlijden;
 - d. door ontslag door de verenigingsraad;
 - e. doordat zich een van de onverenigbaarheden genoemd in lid 4 van dit artikel voordoet.

BEVOEGDHEDEN

Artikel 4

1. Voorzover klachten betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs zoals bedoeld in de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte, deelt de commissie namens het bestuur schriftelijk aan klager mee dat deze klacht niet in behandeling zal worden genomen, maar dat betrokkene een beroep kan doen op de huurcommissie dan wel de Kantonrechter.
2. De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd door hetzij klager hetzij de corporatie. Wanneer een dergelijke klacht in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De commissie bericht klager in deze gevallen schriftelijk namens het bestuur.

3. De commissie neemt geen klachten in behandeling over besluiten van de verenigingsraad. Indien de klacht om die reden niet in behandeling wordt genomen, deelt de commissie namens het bestuur dit schriftelijk aan klager mee.
4. Indien de commissie constateert dat een klacht niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1, adviseert zij het bestuur de klacht op deze grond niet in behandeling te nemen en dat aan klager mee te delen.
5. Indien de commissie van mening is dat de beroepsmogelijkheden binnen de werkorganisatie van de corporatie onvoldoende zijn benut, kan zij afzien van advisering aan het bestuur en de klacht rechtstreeks aan de werkorganisatie van de corporatie doorgeven. Klager wordt daarover door de commissie schriftelijk geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling.

BEHANDELING VAN DE KLACHT

Artikel 5

1. Klager krijgt onverwijld van of namens de commissie schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.
2. De commissie nodigt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken uit om de klacht mondeling toe te lichten. Tussen uitnodiging en vergadering verstrijken minimaal vijf dagen, niet zijnde zaterdag, zondag en algemeen erkende feestdagen in de zin van de Algemene termijnenwet.
3. Organen c.q. leden van organen van de corporatie of van door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 610 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, wier handelen of nalaten direct of indirect daarvan onderwerp is van de klacht, zijn op verzoek van de commissie verplicht zo spoedig mogelijk alle informatie te verstrekken die de commissie van belang acht voor de behandeling van de klacht.
4. De vergadering van de commissie is niet openbaar. De commissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie is gehouden klager bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
5. Klager wordt gedurende de vergadering in staat gesteld de klacht toe te lichten. Klager mag zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan, indien dit ten minste twee dagen, niet zijnde zaterdag, zondag en algemeen erkende feestdagen in de zin van de Algemene termijnenwet, voor aanvang van de vergadering schriftelijk aan de commissie is gemeld. De vertegenwoordiger dient bij afwezigheid van klager een schriftelijke volmacht te overleggen.
6. Organen van de corporatie of personen wier handelen of nalaten daarvan onderwerp is van de klacht, worden gedurende de vergadering in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde te geven.
7. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op een nader tijdstip voort te zetten.

BERAADSLAGINGEN EN ADVIES

Artikel 6

1. De commissie beslist over een advies buiten aanwezigheid van derden en brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar advies schriftelijk met redenen omkleed uit aan het bestuur.
2. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
3. Besluiten kunnen worden genomen als ten minste drie leden aanwezig zijn.
4. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, met redenen omkleed de schriftelijke beslissing van het bestuur op de klacht onder vermelding van de inhoud van het advies van de commissie.

VERTROUWELIJKHEID

Artikel 7

De commissie draagt zorg voor een vertrouwelijke behandeling van gegevens.

VERANTWOORDING

Artikel 8

De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de verenigingsraad.

VERGOEDING

Artikel 9

De leden van de commissie ontvangen presentiegeld en een vergoeding voor reis- en verblijfkosten overeenkomstig een door het bestuur vastgestelde richtlijn.

SECRETARIAAT

Artikel 10

Aan de commissie wordt een door het bestuur van de corporatie aangewezen ambtelijk secretaris toegevoegd, die onder verantwoordelijkheid van de secretaris van de commissie het secretariaat voert.

VASTSTELLING EN WIJZIGING REGLEMENT

Artikel 11

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de verenigingsraad nadat de huurders in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur.

Aldus vastgesteld door de verenigingsraad d.d. 24 november 2008