



Reglement Klachtencommissie WOV

Artikel 1: Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Corporatie** Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting, werkzaam als toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de woningwet;
- Bestuur** het bestuur van de corporatie;
- Commissie** de klachtencommissie van de corporatie;
- Klager** de huurder van de corporatie;
- Klacht** een van de klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan het bestuur, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een behandeling, dan wel het nalaten van een handeling van de corporatie of van de door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een Arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7a: 1637a van het Burgerlijk Wetboek, waardoor de klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Artikel 2: Taak van de klachtencommissie

De klachtencommissie adviseert het bestuur met betrekking tot de afhandeling van door het bestuur aan haar voorgelegde klachten. Klachten die rechtstreeks bij het bestuur worden ingediend kunnen door het bestuur ter beoordeling aan de klachtencommissie worden voorgelegd.



Artikel 3: Samenstelling en benoeming

1. De commissie bestaat uit 3 leden.
2. De leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
De klachtencommissie bestaat uit: 1 lid van het bestuur, 1 huurder en 1 onafhankelijk persoon uit de Gemeente Oostzaan.
3. De leden worden voor een periode van vier (4) jaar benoemd.
4. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid;
 - het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap aan het bestuur;
 - overlijden;
 - een daartoe strekkend besluit van het bestuur
5. Een door het verstrijken van het in lid 3 genoemde termijn aftredend lid van de commissie is opnieuw benoembaar voor een periode van vier jaar.

Artikel 4: Bevoegdheid

1. Voor zover klachten betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs, zoals bedoeld in Hoofdstuk 111, paragraaf 3 van de Huurprijzenwet woonruimte, deelt het bestuur namens de commissie schriftelijk aan de klager mee, dat deze klacht niet in behandeling zal worden genomen, maar dat de betrokkene een beroep kan doen op de HUURCOMMISSIE, dan wel de kantonrechter.
Aan deze procedures zijn kosten verbonden.
2. De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager, hetzij de corporatie. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt.
De commissie bericht klager in deze schriftelijk namens het bestuur.



3. Indien de commissie constateert dat een klacht niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1. (Klacht), adviseert zij het bestuur de klacht op deze grond niet in behandeling te nemen en dat aan de klager mee te delen.
4. Indien de commissie van mening is dat een klacht door het werkkapparaat kan worden opgelost en deze daartoe nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest, kan zij in het belang van een spoedige afhandeling afzien van advisering aan het bestuur en de klacht rechtstreeks aan het werkkapparaat doorgeven. Klager wordt daarover schriftelijk door de commissie geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee (2) weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling.

Artikel 5: Voorbereiding van de vergadering

1. Klager krijgt onverwijld van de commissie schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.
2. De commissie neemt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee (2) weken contact met de klager op, om de klacht te bespreken, dat kan zowel mondeling als per e-mail plaatsvinden.
3. Mocht de klacht niet direct opgelost kunnen worden, dan kan de commissie een vergadering beleggen tussen de partijen. Deze vergadering is niet openbaar. De commissie kan bij deze vergadering personen uitnodigen, waarvan zij meent dat die een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie is gehouden de klager mee te delen welke andere personen er zijn uitgenodigd.
4. Personeelsleden van de corporatie wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op de klacht te geven. In het algemeen past de commissie het principe van hoor- en wederhoor toe.

Artikel 6: De vergadering

1. De klager wordt gedurende de vergadering in staat gesteld de klacht toe te lichten. De klager mag zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan, indien dit tenminste 24 uur voor aanvang van de vergadering aan de commissie is gemeld.



2. Wanneer de commissie een ander onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

Artikel 7: De werkwijze van de commissie

1. De commissie kiest uit haar midden een voorzitter/secretaris.
2. Een lid van de commissie neemt niet deel aan beraadslagingen en stemming indien de klacht betrekking heeft op een klacht van dat lid.
3. De commissie beslist bij een meerderheid van stemmen.
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
5. Betreft het een stemming voor een lid van de commissie dan beslist de voorzitter bij staking van stemmen, betreft de klacht die van de voorzitter, dan beslist het lot.

Artikel 8: Advies

1. De commissie beslist over een advies buiten aanwezigheid van derden en brengt uiterlijk binnen twee (2) weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar schriftelijk advies uit aan het bestuur.
2. Klager ontvangt uiterlijk binnen zes (6) weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van het bestuur op de klacht.

Artikel 9: Wijziging een vaststelling van het reglement

1. Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur.
Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur.

Vastgesteld maart 2017