

REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE WBV LANGEDIJK

Artikel 1 Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Corporatie	De Woningbouwvereniging Langedijk, werkzaam als toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de woningwet.
Het Bestuur	Het Bestuur van de corporatie
HV	De Huurdersvereniging "van Noord tot Zuid" werkzaam en erkent als vertegenwoordiger van alle huurders van de corporatie.
Commissie	De klachtencommissie van de corporatie als bedoeld in artikel 16 van het BBSH.
Klager	De huurder, de medehuurder in de zin van artikel 7a: 1623g en 7a:1623h BW en de ex-(mede)huurder van woonruimte of bedrijfsruimte in eigendom van of in beheer bij de corporatie. Tevens wordt onder klager verstaan de HV en / of een bewonerscommissie die namens een groep huurders een klacht indient.
Klacht	Een van klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de commissie waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling, 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 7a: 1637a BW voor de corporatie werkzaam, waardoor klager zich in zijn of haar belang getroffen acht.

Artikel 2 Taak van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie adviseert het Bestuur inzake klachten welke door klager(s) aan haar worden voorgelegd.
2. De klachtencommissie adviseert het Bestuur met betrekking tot de afhandeling van een klacht.

Artikel 3 Samenstelling en benoeming

1. De commissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangende leden.
2. De leden worden benoemd en ontslagen door het Bestuur en HV gezamenlijk.
Een lid en vervangend lid wordt benoemd op bindende voordracht van het Bestuur.
Een lid en vervangend lid wordt benoemd op bindende voordracht van HV
Het derde lid wordt op voordracht van deze twee reeds benoemde leden benoemd, en is tevens voorzitter van de commissie. Deze heeft geen binding met WBV of HV van welke aard dan ook, en benoemt tevens zijn vervanger.
3. De leden worden benoemd voor een periode van maximaal drie jaar.
4. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - Het verstrijken van de termijn al bedoeld in lid 3
 - Het schriftelijk bedanken voor het benoemde lid zelf bij het Bestuur en /of HV
 - Het overlijden van het lid
 - Een daartoe strekkend besluit van het Bestuur en HV gezamenlijk
5. Een door het verstrijken van de in lid 3 genoemde termijn aftredend lid van de commissie is opnieuw benoembaar voor een nieuwe periode van drie jaar.

Artikel 4 Bevoegdheid van de commissie

1. Klachten welke betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs zoals bedoeld in hoofdstuk 3 van de huurprijzenwet woonruimte neemt de commissie niet in behandeling en zal de klager in deze verwijzen naar de huurcommissie en / of de kantonrechter.
2. De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd door de klager, of door de corporatie. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt en zal de commissie dit schriftelijk aan de klager mededelen.
3. Indien de commissie constateert dat een klacht niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1, zal zij de klacht op deze grond niet in behandeling nemen en dit schriftelijk aan de klager mededelen.
4. De commissie is bevoegd, na overleg hierover met het Bestuur en de klager, een, ten aanzien en naar aard van de klacht, deskundige te raadplegen en deze eventueel ook ter zitting uit te nodigen ter ondersteuning. De kosten hieraan verbonden zijn voor rekening van die gene die in het ongelijk is gesteld door de klachtencommissie, ongeacht het besluit over het advies van de klachtencommissie door het Bestuur.
5. Indien de commissie ondanks eventuele externe advisering niet tot een beslissing kan komen deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd aan beide partijen mede onder verwijzing naar de kantonrechter of andere bevoegde instantie.

Artikel 5 Voorbereiding van de vergadering

1. Klager ontvangt onverwijld van de commissie schriftelijk bevestiging 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.
3. De vergadering is niet openbaar. De commissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen (zie art. 4.4) van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
4. Personeelsleden van de corporaties wier handelen of nalaten daarvan onderwerp is van een klacht, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde aan te geven. De commissie past 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 ter vergadering laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan.
2. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht kan zij besluiten de behandeling van de klacht op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten, doch niet later dan vier weken daarna.

Artikel 7 De werkwijze van de commissie

1. De commissie stelt een rooster van aftreden vast, zodanig dat ieder commissielid binnen drie jaar bij toerbeurt zal aftreden.
2. Tussentijds benoemde commissieleden vallen in het rooster van diegene die zij hebben vervangen.
3. De commissie vergadert tenminste éénmaal per jaar en verder zo vaak als dat voor de behandeling van de klachten noodzakelijk is.
4. Van elke vergadering wordt door de commissie verslag opgemaakt.
5. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan het Bestuur en HV.

Artikel 8 Stemmen

1. De commissie beslist bij gewone meerderheid van stemmen van het aantal geldig uitgebrachte stemmen.
2. Ieder lid brengt één stem uit en stemt zonder last of ruggespraak. Blanco stemmen worden geacht niet te zijn uitgebracht. Indien de stemmen staken, beslist de voorzitter.

Artikel 9

Advies

De commissie beslist over een klacht buiten aanwezigheid van derden en brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de vergadering waarin de behandeling is voltooid, haar beslissing schriftelijk uit aan het Bestuur en de klager.

HV krijgt hiervan een afschrift. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken nadat de klachtencommissie het advies aan het Bestuur heeft uitgebracht, de schriftelijke gemotiveerde beslissing van het Bestuur op de klacht.

Artikel 10

Secretariaat

De commissie kiest uit zijn midden een secretaris. Deze voert alle correspondentie van de commissie en verzorgt de verslagen. De functies van voorzitter en secretaris kunnen in één persoon worden verenigd.

Artikel 11

Wijziging en vaststelling van het reglement klachtencommissie

1. Het reglement klachtencommissie kan alleen worden gewijzigd door het Bestuur en HV gezamenlijk (ingevolge artikel 13 van de samenwerkingsovereenkomst).
2. Voorstellen tot wijziging kunnen worden gedaan door het Bestuur, HV en de commissie.