

KLACHTENREGLEMENT WOONopMAAT

Artikel 1: Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Verhuurder:** Stichting WOONopMAAT, statutair gevestigd te Heemskerk, werkzaam voor de hierna genoemde corporaties.
- Corporatie:** één van de navolgende toegelaten instellingen als bedoeld in artikel 70 van de Woningwet: Stichting Kennemer Wooncombinatie te Beverwijk, Stichting Woonfederatie Heemskerk te Heemskerk en Woningstichting Patrimonium te Amsterdam, laatstgenoemde uitsluitend voor wat betreft haar woongelegenheden in de gemeenten Beverwijk en Heemskerk.
- Het Bestuur:** de raad van bestuur van de Verhuurder.
- Geschillenadviescommissie:** de klachtencommissie van de Verhuurder als bedoeld in art. 16 van het Besluit beheer sociale huursector (BBSH).
- Huurdersbelangenvereniging:** de vereniging Huurdersplatform WOONopMAAT, statutair gevestigd te Heemskerk.
- Klager:** de huurder, de medehuurder in de zin van art. 7a: 1623g en 7a:1623g en 7a:1623h BW, de persoon bedoeld in art. 7a:1623i lid 2 BW en de ex (mede)huurder van woonruimte in beheer bij de Verhuurder of eigendom van of in beheer bij een Corporatie; de onderhuurder als bedoeld in art. 1, lid 2c BBSH; de persoon die als woningzoekende, cliënt is bij de Verhuurder; de gemachtigde vertegenwoordigers van een van de hiervoor genoemde personen.
- Klacht:** een van een Klager afkomstige klacht die schriftelijk is ingediend op een daartoe bestemd klachtenformulier, gericht aan de Geschillenadviescommissie, waaruit blijkt dat de Klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de Verhuurder of een Corporatie of van door de Verhuurder of een Corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7a: 1637a BW voor de Verhuurder werkzaam, waardoor Klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen. Klachten over het beleid en huurprijsverhogingen zoals bedoeld in hoofdstuk III, afdeling 3 van de Huurprijzenwet woonruimte vallen niet onder dit reglement.

Artikel 2 : Taak van de Geschillenadviescommissie

De Geschillenadviescommissie adviseert het Bestuur, dan wel indien de Klacht uitsluitend betrekking heeft op het handelen of nalaten van een Corporatie de betrokken Corporatie, met redenen omkleed over de behandeling van de aan haar voorgelegde Klachten. Klachten die rechtstreeks bij het Bestuur of een Corporatie worden ingediend, worden door het Bestuur of die Corporatie ter behandeling aan de Geschillenadviescommissie voorgelegd.

Artikel 3 : Samenstelling, benoeming

1. De Geschillenadviescommissie bestaat uit drie leden.
2. De leden worden benoemd en ontslagen door het Bestuur. Eén lid wordt voorgedragen door de Huurdersbelangenvereniging. Eén lid wordt voorgedragen door de Verhuurder. Het derde lid, tevens de voorzitter, wordt door het Bestuur op unanieme voordracht van de voornoemde twee leden gezamenlijk, benoemd. Aan dat derde lid, tevens de voorzitter, wordt de kwaliteitseis gesteld dat hij of zij een in het huurrecht gespecialiseerde jurist(e) dient te zijn.
3. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar.
4. Het lidmaatschap van de Geschillenadviescommissie eindigt door:
 - het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 3;
 - het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij het Bestuur;
 - overlijden;
 - een daartoe strekkend besluit van het Bestuur.
5. Een door het verstrijken van de in lid 3 genoemde termijn aftredend lid van de Geschillenadviescommissie is opnieuw benoembaar voor een nieuwe periode van drie jaar.
6. De leden ontvangen van de Verhuurder een door de Verhuurder jaarlijks schriftelijk vast te stellen vergoeding per zaak. De Verhuurder kan bij die vaststelling onderscheid maken tussen enerzijds de voorzitter en anderzijds de overige leden. De Verhuurder kan bij die vaststelling tevens onderscheid maken tussen zaken waarin de Klager niet-ontvankelijk is verklaard en zaken die leiden tot een inhoudelijke beoordeling van de Klacht.

Artikel 4 : Ontvankelijkheid

1. De Geschillenadviescommissie neemt geen Klachten in behandeling over aangelegenheden waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd door hetzij de Klager hetzij de Verhuurder of de Corporatie. Wanneer een dergelijke Klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling door de Geschillenadviescommissie worden gestaakt. De Geschillenadviescommissie bericht de Klager in deze gevallen schriftelijk.

2. De Geschillenadviescommissie neemt een Klacht alleen in behandeling nadat de Klager over dezelfde aangelegenheid schriftelijk zijn beklag heeft gedaan bij de Verhuurder respectievelijk de Corporatie en indien:
 - hetzij de Klager zich niet kan verenigen met de reactie van de Verhuurder, respectievelijk de Corporatie op dat schrijven;
 - hetzij de Klager niet binnen zes weken na ontvangst van zijn schrijven door de Verhuurder, respectievelijk de Corporatie, een antwoord heeft ontvangen.
3. Indien de Geschillenadviescommissie constateert dat een Klacht niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1, verklaart zij de Klager niet-ontvankelijk en bericht zij de Klager hieromtrent schriftelijk.
4. Geen Klacht kan worden ingesteld tegen een handelen of nalaten van de Geschillenadviescommissie.

Artikel 5 : De procedure

1. Klager krijgt onverwijld van of namens de Geschillenadviescommissie schriftelijk bericht van ontvangst van de Klacht.
2. De Geschillenadviescommissie nodigt de Klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden uit om de Klacht mondeling toe te lichten. Tussen uitnodiging en de zitting verstrijken minimaal zeven dagen.
3. De zitting is niet openbaar. De Geschillenadviescommissie kan bij de zitting die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de Klacht. De Geschillenadviescommissie is gehouden de Klager bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
4. Personen wier handelen of nalaten daarvan onderwerp is van de Klacht, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde te geven. De Geschillenadviescommissie past altijd het principe van hoor en wederhoor toe.
5. De Klager mag zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan, indien dit tenminste 24 uur voor aanvang van de vergadering aan de Geschillenadviescommissie is gemeld.
6. Wanneer de Geschillenadviescommissie een nader onderzoek noodzakelijk acht kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

Artikel 6 : De werkwijze van de Geschillenadviescommissie.

1. De Geschillenadviescommissie kiest uit haar midden een secretaris.
2. Een lid neemt niet deel aan de beraadslagingen en de stemming over een Klacht indien de Klacht betrekking heeft op door dat lid jegens de Klager verrichte handelingen of nalatigheden of indien het lid opdracht tot zodanige handelingen of nalatigheden heeft gegeven.
3. De Geschillenadviescommissie beslist bij absolute meerderheid van stemmen.
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
5. Besluiten kunnen worden genomen als tenminste twee leden aanwezig zijn.
6. De Geschillenadviescommissie kan zich in de uitvoering van haar taak laten bijstaan door onafhankelijke deskundigen.

Artikel 7 : Waarborgen privacy.

1. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten of indien het bedrijfsbelang van de Verhuurder dan wel de betrokken Corporatie zich daartegen verzet, tenzij voor het verstrekken van die gegevens schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend. Klager wordt door of namens de Geschillenadviescommissie op de hoogte gesteld of inzage in de stukken kan worden verleend dan wel kopieën kunnen worden verstrekt. Indien de in de eerste volzin bedoelde schriftelijke toestemming is verleend, dan is Klager verplicht tot geheimhouding van de betrokken gegevens.
2. De leden van de Geschillenadviescommissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van de Klacht kennis hebben genomen.
3. Alleen leden van de Geschillenadviescommissie, de ambtelijk secretaris van de Geschillenadviescommissie en door de Geschillenadviescommissie met name aangewezen personen hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de Geschillenadviescommissie.

Artikel 8 : Advies

1. De Geschillenadviescommissie beslist over een Klacht buiten aanwezigheid van betrokken partijen en brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar advies schriftelijk uit aan het Bestuur, dan wel - naar het oordeel van de Geschillenadviescommissie - aan de betrokken Corporatie met een afschrift aan het Bestuur. Het advies heeft geen bindend karakter, noch voor de huurder noch voor het Bestuur of de betrokken Corporatie.
2. Het advies van de Geschillenadviescommissie dient met redenen omkleed te zijn.

3. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf weken nadat het advies aan het Bestuur dan wel aan de betrokken Corporatie is uitgebracht, de schriftelijke en gemotiveerde beslissing van de Verhuurder respectievelijk de betrokken Corporatie op de klacht. Uit die beslissing zal dienen te blijken of de Verhuurder dan wel de betrokken Corporatie naar aanleiding van de Klacht maatregelen zal nemen en, zo ja, welke. De verhuurder, respectievelijk de betrokken Corporatie draagt er zorg voor dat de Geschillenadviescommissie een kopie ontvangt van de beslissing.

Artikel 9 : Secretariaat

Het secretariaat van de Geschillenadviescommissie wordt gevoerd door de in artikel 6, lid 1, bedoelde secretaris van de Geschillenadviescommissie. De secretaris kan zich laten bijstaan door een ambtelijk secretaris, die door het Bestuur wordt aangewezen. De ambtelijk secretaris mag niet betrokken zijn geweest bij de aangelegenheid waarop de Klacht betrekking heeft.

Artikel 10 : Spoedprocedure

Indien naar de mening van de meerderheid van de Geschillenadviescommissie sprake is van een Klacht met een spoedeisend belang, zal de Klacht versneld in behandeling worden genomen. De Geschillenadviescommissie kan besluiten de in artikel 4, lid 2, genoemde termijn van zes weken te verkorten of geheel buiten toepassing te verklaren. Voorts gelden in afwijking van het gestelde in de artikelen 5 en 8 de volgende termijnen. De commissie nodigt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken uit om de klacht mondeling toe te lichten. Tussen uitnodiging en vergadering verstrijken minimaal 3 dagen. De commissie brengt binnen uiterlijk een week na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar advies schriftelijk uit aan het Bestuur dan wel - naar het oordeel van de Geschillenadviescommissie - de betrokken Corporatie. Klager ontvangt binnen uiterlijk twee weken nadat het advies is uitgebracht, de schriftelijke beslissing op de Klacht. Het overige gestelde in de artikelen 5 en 8 blijft ook bij een spoedprocedure van kracht.

Artikel 11 : Jaarverslag

1. Jaarlijks vóór 1 maart brengt de Geschillenadviescommissie schriftelijk verslag uit aan het Bestuur van haar werkzaamheden in het daaraan voorafgaande kalenderjaar.
2. In het verslag wordt in ieder geval vermeld:
 - a. hoeveel Klachten de Geschillenadviescommissie in het desbetreffende jaar heeft ontvangen;
 - b. de aard van die Klachten;
 - c. de wijze waarop die Klachten door de Geschillenadviescommissie zijn behandeld;
 - d. het aantal en de aard van de adviezen die door de Geschillenadviescommissie op grond van artikel 8, lid 1, in dat jaar zijn uitgebracht;
 - e. het aantal gevallen waarin de in artikel 10 bedoelde spoedprocedure in dat jaar is toegepast, alsmede de reden waarom in die gevallen spoedeisendheid aanwezig geacht werd;

f. een weergave van de beslissingen die door de Verhuurder en de Corporaties in dat jaar zijn genomen naar aanleiding van uitgebrachte adviezen, alsmede van de maatregelen die door hen in dat jaar naar aanleiding van de Klachten genomen zijn.

Uit het verslag dient te blijken welke van de genoemde adviezen, respectievelijk beslissingen en maatregelen, betrekking hebben op Klachten uit hetzelfde kalenderjaar en welke op een daaraan voorafgaand kalenderjaar.

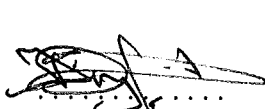
3. Het Bestuur draagt er zorg voor dat het verslag van de Geschillenadviescommissie wordt toegezonden aan de Corporaties, aan de Huurdersbelangenvereniging en aan de ondernemingsraad van de Verhuurder.
4. Het Bestuur nodigt jaarlijks de Geschillenadviescommissie uit om naar aanleiding van het verslag de werking van dit reglement te evalueren in een vergadering waarin ook de Huurdersbelangenvereniging vertegenwoordigd is.

Artikel 12 : Wijziging en vaststelling reglement

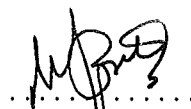
1. Dit reglement kan worden gewijzigd door het Bestuur nadat hierover overeenstemming is bereikt met de Huurdersbelangenvereniging.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het Bestuur.
3. Dit reglement kan worden aangehaald als "Klachtenreglement WOONopMAAT 2002".

Aldus goedgekeurd door het Huurdersplatform op 28 maart 2002, vastgesteld door het Bestuur op 6 mei 2002 en in tweevoud opgemaakt en ondertekend op 14 mei 2002:

Huurdersplatform:

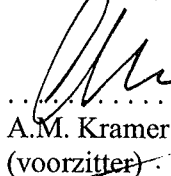


J. Drijthout,
voorzitter

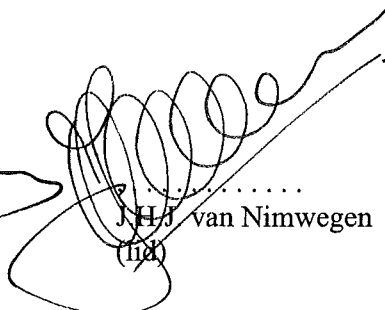


W.J. Bies,
secretaris

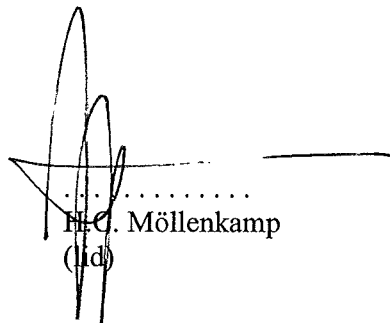
Het Bestuur:



A.M. Kramer
(voorzitter)



J.H.J. van Nimwegen
(lid)



H.C. Möllenkamp
(lid)