

WELKOM BIJ VRYLEVE!

REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE



REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE

Begrippen	
Artikel 1 - Gang van zaken rond de klacht	
Artikel 2 - Taak van de klachtencommissie	
Artikel 3 - Samenstelling en benoeming	
Artikel 4 - Vergoeding	
Artikel 5 - Bevoegdheid	
Artikel 6 - Voorbereiding van de vergadering	
Artikel 7 - De vergadering	
Artikel 8 - Stemmen	
Artikel 9 - Advies	
Artikel 10 - De werkwijze van de commissie	
Artikel 11 - Secretariaat	
Artikel 12 - Wijziging en vaststelling reglement	

Blz.

1
1
1
1
2
2
2
2
3
3
3
3
4
4

REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE

BEGRIPPEN

In dit reglement wordt verstaan onder:

Corporatie	Woonstichting Vryleve of haar rechtsopvolger, inclusief de dochtermaatschappijen die onder haar beheer staan.
Het bestuur	Het bestuur van de corporatie.
De werkorganisatie	De personeelsleden die bij de corporatie een arbeidsovereenkomst hebben krachtens artikel 7:610 van het Burgerlijk Wetboek.
Commissie	De Klachtencommissie van de corporatie die is ingesteld conform het bepaalde in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector.
Klager	Een huurder, de medehuurder, de personen bedoeld in artikel 7:266 van het Burgerlijk Wetboek en de ex (-mede) huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij de corporatie; degene die bij de corporatie hebben aangegeven een woning van de corporatie te willen huren of kopen.
Klacht	Een door de klager bij het bestuur schriftelijk ingediend verzoek om van de commissie een uitspraak te vragen, omdat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten daarvan, 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 7:610 van het Burgerlijk Wetboek voor de corporatie werkzaam, waardoor klager meent rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen. De klacht bij de commissie dient op een door het bestuur vastgestelde wijze te worden kenbaar gemaakt.

ARTIKEL 1 - GANG VAN ZAKEN ROND DE KLACHT

1. Een klacht over het handelen dan wel nalaten, wordt mondeling of schriftelijk bij de corporatie ingediend.
2. De manager die hoofd is van het onderdeel van de werkorganisatie waarvoor zij/hij verantwoordelijkheid draagt, richt zich mondeling of schriftelijk tot de klager en nodigt deze uit voor een gesprek.
3. Als dit gesprek niet tot resultaat heeft geleid, dan richt klager zich schriftelijk tot het bestuur.
4. Het bestuur zal de klacht aan de commissie voorleggen, tenzij de klacht kennelijk niet ontvankelijk is, waarna bestuur dit gemotiveerd aan de klager schriftelijk mededeelt: klager is bevoegd om daarvan bij de commissie in verzet te komen op dezelfde wijze als voor de klachtbehandeling is voorzien.

ARTIKEL 2 - TAAK VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

De commissie adviseert het bestuur met betrekking tot de afhandeling van de aan haar voorgelegde klachten. Daaronder worden mede begrepen klachten die betrekking hebben op de toewijzing van woonruimte en het al dan niet toekennen van urgentie.

ARTIKEL 3 - SAMENSTELLING EN BENOEMING

1. De commissie bestaat uit drie leden. Alle leden moeten beschikken over een algemene kennis van het werkterrein van de corporatie. Verder moet er gestreefd worden naar specifieke deskundigheid op bouwkundig en juridisch terrein.
2. Eén van de leden wordt benoemd op voordracht van de Huurdersbelangenvereniging Rijnwaarden.
3. De leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
4. De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd.
5. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 4,
 - b. het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij het bestuur,
 - c. overlijden,
 - d. door een daartoe strekkend besluit van het bestuur.
6. Een door het verstrijken van de in lid 4 genoemde termijn aftredend lid van de commissie is direct herbenoembaar voor een periode van drie jaar.

ARTIKEL 4 - VERGOEDING

Het bestuur stelt voor leden van de commissie een redelijke vergoeding vast.

ARTIKEL 5 - BEVOEGDHEID

1. De commissie neemt geen klachten in behandeling die betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs, die valt binnen de wettelijke kaders van de Huurprijzenwet woonruimte of vervanger daarvan.
2. De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover door één of beide partijen een gerechtelijk oordeel is gevraagd of is ingediend bij een instantie met een wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak. Wanneer een dergelijke klacht in behandeling is, zal de commissie de behandeling van de klacht staken.
3. De commissie neemt geen klachten in behandeling die niet voldoen aan de onder de begrippen gegeven omschrijving van het begrip klacht.
4. De commissie neemt geen klachten in behandeling die niet kenbaar zijn gemaakt aan de werkorganisatie en waarover de werkorganisatie nog geen uitspraak heeft gedaan. Als binnen vier weken de bij de werkorganisatie ingediende klacht niet is afgehandeld, dan heeft klager het recht een klacht bij het bestuur in te dienen.

ARTIKEL 6 - VOORBEREIDING VAN DE VERGADERING

1. Klager krijgt direct van de commissie schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.
2. De commissie nodigt de klager uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht uit om de klacht mondeling toe te lichten. Tussen de uitnodiging en de vergadering van de commissie, verstrijken minimaal een week en maximaal twee weken. De vergadering vindt plaats in het kantoor van de corporatie.
3. De vergadering is niet openbaar.
4. 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 verplicht de klager en de (vertegenwoordiger van de) corporatie bij de uitnodiging voor de vergadering in kennis te stellen van de personen die zij heeft uitgenodigd.
5. De kosten die zijn verbonden aan het uitnodigen van de in het vorige lid genoemde personen, zijn voor rekening van de corporatie.

ARTIKEL 7 - DE VERGADERING

1. De klager wordt tijdens de vergadering in staat gesteld zijn klacht toe te lichten. De klager mag zich laten vertegenwoordigen, dan wel laten bijstaan, mits dit van te voren bij de commissie is aangekondigd. De commissie kan verlangen dat klager in persoon aanwezig is.
2. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling te schorsen en op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten, nadat het onderzoek is uitgevoerd.

ARTIKEL 8 - STEMMEN

1. De stemming over het uit te brengen advies vindt aansluitend in besloten vergadering plaats.
2. De commissie besluit bij gewone meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies.
3. Blanco stemmen worden gerekend niet te zijn uitgebracht.
4. Ieder lid brengt één stem uit.
5. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
6. De commissie beraadslaat en behandelt de commissiestukken vertrouwelijk.

ARTIKEL 9 - ADVIES

1. De commissie brengt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is haar advies schriftelijk aan het bestuur.
2. Klager ontvangt uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van het advies, de schriftelijke beslissing van het bestuur op de klacht. De commissie ontvangt een afschrift van de beslissing.

ARTIKEL 10 - DE WERKWIJZE VAN DE COMMISSIE

1. De commissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris, tevens plaatsvervangend voorzitter, met gewone meerderheid van de geldig uitgebrachte stemmen.
2. De commissie maakt een verslag van haar vergadering.
3. Een lid neemt niet deel aan de beraadslagingen en de stemming over een klacht indien de klacht op dat lid namens de corporatie jegens de klager verrichte handelingen of nalatigheden betrekking heeft of indien het lid opdracht tot zodanige handelingen heeft gegeven.
4. Naast het behandelen van ingediende klachten, vergadert de commissie één maal per jaar of vaker, als dit naar de mening van tenminste één lid van de commissie nodig is, over de werkwijze van de commissie en de behandeling en afhandeling van klachten in het afgelopen jaar.
5. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar bevindingen en werkzaamheden aan het bestuur.
6. Vergaderingen en rechtsgeldige besluiten kunnen worden gehouden wanneer tenminste twee leden van de commissie aanwezig zijn.

ARTIKEL 11 - SECRETARIAAT

1. De secretaris voert het secretariaat van de commissie. Hij kan zich hierbij laten bijstaan door een ambtelijke secretaris die door het bestuur van de corporatie wordt aangewezen.
2. De secretaris draagt zorg voor de uitvoering van de werkzaamheden die conform dit reglement noodzakelijk zijn ter voorbereiding en afhandeling van de uit te brengen adviezen.
3. De secretaris bevestigt zo spoedig mogelijk de ontvangst van het verzoek om behandeling van een klacht aan verzoeker.
4. De secretaris beoordeelt op grond van dit reglement of een verzoek om behandeling van een klacht door de commissie in behandeling kan worden genomen.
5. Indien de secretaris meent dat een verzoek om behandeling van een klacht door de commissie, op grond van dit reglement, niet kan plaatsvinden, dan zal de secretaris hieromtrent de voorzitter berichten die, in overleg met de secretaris, zal beslissen of de klacht wordt behandeld door de commissie. Tijdens de vergadering wordt dit verzoek en de beslissing van de voorzitter ter kennisgeving gebracht.

ARTIKEL 12 - WIJZIGING EN VASTSTELLING REGLEMENT

1. Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur van de corporatie.
2. Wijzigingen in of aanvullingen op het reglement worden voor de vaststelling door het bestuur, ter advisering aan de commissie voorgelegd. De commissie spreekt zich binnen één maand hierover uit.
3. De commissie heeft het recht voorstellen tot wijziging van het reglement bij het bestuur in te dienen. Het bestuur zal hierover binnen één maand een besluit nemen.
4. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur.

Aldus vastgesteld door het bestuur op 3 maart 2008

WOONSTICHTING VRYLEVE

Postadres Postbus 1
6916 ZG Tolkamer

Bezoekadres Halve Maan 18
6915 SW Lobith

Telefoon 0316 - 543 741
Fax 0316 - 543 054

E-mail info@vryleve.nl
Internet www.vryleve.nl