



Woningstichting Wuta

Reglement klachten- en geschillencommissie

Artikel 1 **Definities**

In dit reglement wordt verstaan onder:

Wuta	Woningstichting Wuta, werkzaam als toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de Woningwet.
Bestuur	Het bestuur van de Woningstichting Wuta
Commissie	De klachten- en geschillencommissie.
Klager	Degene die een klacht/geschil, als bedoeld in dit reglement, heeft ingediend.
Klacht	Een van klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan het bestuur, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het achterwege laten van een handeling van de corporatie of van door de corporatie ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst voor de corporatie werkzaam, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Artikel 2 **Taak van de commissie**

De commissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht.

De commissie behandelt en neemt een bindende beslissing op ingekomen klachten als bedoeld in het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH). [artikel 16-1]

Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt op één van de gronden genoemd in Artikel 4, bericht zij dit de klager schriftelijk.

De commissie schort de behandeling van een geschil op als zij van mening is dat betrokken partij onvoldoende in de gelegenheid is geweest om het geschil te verhelpen. De betrokken partij zal in staat gesteld worden één en ander te verhelpen binnen een door de commissie te bepalen tijd. Klager wordt daarover schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 3 **Samenstelling en benoeming**

De commissie bestaat uit drie leden.

De leden worden benoemd door het bestuur.

Werknemers, bestuurders en leden van de Raad van Toezicht van de Wuta kunnen geen zitting nemen in de commissie.

Indien de onpartijdigheid van een lid in het geding komt, dient het lid voor een plaatsvervanger zorg te dragen; de plaatsvervanger wordt door het bestuur tijdelijk tot lid benoemd van de commissie.

De leden worden voor onbepaalde tijd benoemd.

Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:

- het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap,
- overlijden,
- een daartoe strekkend besluit van het bestuur,
- het bereiken van de tweeënzeventig (72)-jarige leeftijd

Commissieleden hebben voor het behandelen van een klacht of geschil recht op een door het bestuur vastgestelde vergoeding.

- Artikel 4 Bevoegdheid**
 Klachten die betrekking hebben op een voorstel tot wijziging van de huurprijs zullen door de commissie niet in behandeling worden genomen. De commissie deelt schriftelijk aan klager mee dat de betrokkene een beroep kan doen op de huurcommissie of de kantonrechter.
- De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover al het oordeel van een instantie met een wettelijk overgedragen geschillen beslechtende taak is gevraagd door de klager of het bestuur.
- Indien een klacht is gericht tegen het beleid van de Wuta zal deze worden doorverwezen naar het bestuur en niet in behandeling worden genomen.
 De commissie bericht klager hierover schriftelijk.

- Artikel 5 De vergadering**
 Klager krijgt van of namens de commissie een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht.
- De vergaderingen zijn niet openbaar. Wel kan de commissie personen uitnodigen die een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie is verplicht de klager schriftelijk mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
- De commissie kent hoor en wederhoor.
- De commissie biedt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken, klager de gelegenheid om zijn klacht mondeling toe te lichten, waarbij klager zich mag laten vertegenwoordigen, of laten bijstaan, mits tenminste drie dagen voor de dag van de vergadering bij de commissie bekend is door wie de klager vertegenwoordigd dan wel bijgestaan wordt.
- De commissie kan besluiten om de behandeling in een nader vast te stellen vergadering voort te zetten. De commissie kan daartoe slechts besluiten, als zij van mening is dat nader onderzoek gewenst is.
- De commissieleden en/of plaatsvervangende leden gaan zorgvuldig en vertrouwelijk om met informatie, waarvan zij in hun hoedanigheid kennis nemen.
 De leden dienen strikte geheimhouding te betrachten.

- Artikel 6 De werkwijze van de commissie**
 De commissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris.
 De commissie brengt jaarlijks verslag uit aan het bestuur.

- Artikel 7 Stemmen**
 Besluiten worden genomen bij meerderheid van stemmen.
 Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
 Besluiten kunnen slechts genomen worden als de commissie voltallig is.

- Artikel 8 Uitspraak**
 De commissie beslist over een uitspraak buiten aanwezigheid van derden en deelt uiterlijk binnen twee weken na de vergadering haar uitspraak schriftelijk aan het bestuur en de klager mee.
- De uitspraak van de commissie is bindend.

- Artikel 9 Wijziging en vaststelling reglement**
 Dit reglement wordt vastgesteld en/of gewijzigd door het bestuur, gehoord de leden van de Raad van Toezicht en de commissie.

In die gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur.

Nigtevecht, 15 maart 2010

Het bestuur