



GESCHILLEN- BEHANDELING

Als u ontevreden bent over de dienstverlening van Mercatus, dan kunt u een klacht indienen bij Mercatus.

Bij Mercatus is een speciale brochure over klachtenbehandeling te verkrijgen. Hierin kunt u lezen hoe en bij wie u uw klacht kunt uiten. Als u zich niet kunt vinden in het uiteindelijke standpunt van Mercatus, dan kunt u tenslotte de klacht schriftelijk voorleggen aan de geschillencommissie. Uw klacht is vanaf dat moment een geschil. In deze brochure vindt u alle informatie over de procedure, werkwijze en het reglement van deze commissie.



Als u zich in het uiteindelijke standpunt van Mercatus (afkomstig van de manager financiën & ondersteuning) niet kunt vinden, dan kunt u de klacht schriftelijk voorleggen aan de geschillencommissie. Uw klacht wordt vanaf dat moment “een geschil” genoemd.

Wat is nu precies het verschil tussen een reparatieverzoek, een klacht en een geschil?

Bij een reparatieverzoek komt u bij Mercatus met het verzoek of Mercatus een reparatie aan het gehuurde wil verrichten. Een reparatieverzoek wordt niet als klacht geregistreerd en kan rechtstreeks worden ingediend bij de afdeling beheer & onderhoud van Mercatus, te bereiken op telefoonnummer (0527) 635500, keuzetoets 1.

Een klacht is een melding van uw ontevredenheid over de producten of dienstverlening van Mercatus of een verwachting waaraan door Mercatus niet is voldaan. Van een geschil is sprake wanneer u uw klacht schriftelijk voorlegt aan de geschillencommissie nadat deze als klacht de interne procedure heeft doorlopen.

Heeft u een klacht, dan kunt u in de brochure “klachtenbehandeling” van Mercatus (te verkrijgen op het kantoor van Mercatus of te downloaden van onze website) lezen welke stappen u kunt nemen. In deze brochure staat hoe en waar klachten gemeld kunnen worden en met welke klachten u bij ons terecht kunt. Wanneer u een klacht heeft kunt u zich het beste eerst tot de betrokken medewerker en, indien nodig, daarna tot diens leidinggevende en tenslotte tot de manager financiën & ondersteuning wenden, om in onderling overleg tot een oplossing te komen. Dit is ook van belang om - voor zover nodig - later een beroep te kunnen doen op de geschillencommissie. Het standpunt van het hoofd financiële zaken (of een ander vervangend lid van het management team van Mercatus) zal altijd schriftelijk aan u worden kenbaar gemaakt.

De doelstelling van Mercatus is zoveel mogelijk oog te hebben voor het belang van de klant. Mercatus probeert, binnen de mogelijkheden, zo goed mogelijk te voldoen aan de wensen van de klant. Toch komt het voor dat een klant van Mercatus klachten heeft. Uw klachten en opmerkingen nemen wij altijd serieus. Het stelt ons immers in staat er van te leren en onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren. In deze brochure wordt beschreven hoe de gang van zaken is indien u een klacht heeft die door Mercatus in uw ogen niet goed is opgelost.

De geschillencommissie

Een geschil moet schriftelijk worden ingediend. U kunt uw brief sturen naar Mercatus t.a.v. de geschillencommissie. De geschillencommissie van Mercatus bestaat uit drie leden. Ieder lid heeft een plaatsvervangend lid. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie en beraadslagen en beslissen zonder last of ruggespraak, ze zijn dus onafhankelijk. De commissie kan derden inschakelen om in verband met een klacht advies uit te brengen. Voor alle duidelijkheid: aan de behandeling van een geschil door deze commissie zijn voor u geen kosten verbonden.

De behandeling van een klacht door de geschillencommissie

Binnen tien werkdagen ontvangt de huurder (klager) een schriftelijke bevestiging dat het geschil is ontvangen door de commissie. Vervolgens beoordeelt de commissie of zij bevoegd is het geschil in behandeling te nemen. Binnen een maand na ontvangst van het geschil laat zij klager weten of zij het geschil in behandeling neemt, zo ja dan wordt klager uiterlijk binnen deze maand uitgenodigd voor een hoorzitting. Indien het geschil niet in behandeling wordt genomen wordt dit gemotiveerd. Geschillen welke niet in behandeling genomen worden, zijn:

- klachten die niet eerder bij Mercatus zijn gemeld;
- klachten die inmiddels aan de rechter of Huurcommissie zijn voorgelegd;
- klachten die een bezwaar betreffen tegen de jaarlijks aangezegde huurverhoging.

Indien het geschil in behandeling wordt genomen informeert de commissie de klager binnen welke termijn die behandeling zal plaatsvinden en welke bevoegdheden de klager heeft.

Bij de behandeling van het geschil past de commissie het principe van hoor en wederhoor toe. Dit betekent dat klager altijd van de commissie een uitnodiging ontvangt om de klacht nader mondeling toe te lichten en vragen van de commissie te beantwoorden. Daarnaast heeft klager recht op inzage in de stukken die betrekking hebben op de klacht en kan klager zich - op eigen kosten - door een gemachtigde laten vertegenwoordigen dan wel door een deskundige laten bijstaan.

Binnen twee weken na de vergadering (hoorzitting) waarin klager het geschil heeft kunnen toelichten, formuleert de commissie het advies dat zij uitbrengt aan het bestuur van Mercatus.

Dit advies deelt zij schriftelijk mee aan zowel klager als Mercatus.

Het bestuur van Mercatus laat vervolgens zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na de hoorzitting, haar schriftelijke beslissing op het geschil weten aan zowel klager als de geschillencommissie. Daarbij wordt - indien van toepassing - ook aangegeven welke partij binnen een bepaalde termijn actie moet ondernemen. Het bestuur kan slechts gemotiveerd afwijken van het advies van de commissie.

De afgelopen jaren is door de geschillencommissie van Mercatus slechts een klein aantal adviezen uitgebracht aan het bestuur. Als het aan Mercatus ligt blijft dit ook zo, omdat Mercatus altijd eerst probeert er samen met u uit te komen!

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE

DEFINITIES

ARTIKEL 1

Corporatie: Mercatus.

Bestuur: Het bestuur van de corporatie.

Commissie: De geschillencommissie van Mercatus als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH).

Huurder: huurder van een woning, woonruimte of overige ruimten van Mercatus.

Voor toepassing van dit reglement wordt onder huurder ook verstaan:

- de medehuurder in de zin der wet;
- degene die bij Mercatus als woningzoekende staat geregistreerd;
- degene aan wie een verhuureenheid van de corporatie is aangeboden of aan wie een toezegging voor een verhuureenheid van de corporatie is gedaan.

Klager: De huurder.

Geschil: Een van klager afkomstig schriftelijk stuk, voorzien van naam, adres, woonplaats, datum en handtekening, gericht aan de geschillencommissie van Mercatus, waaruit blijkt dat 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, waarbij klager rechtstreeks in zijn/haar belang is getroffen.

DOEL VAN DE COMMISSIE

ARTIKEL 2

De commissie heeft tot doel:

- huurders in de gelegenheid te stellen geschillen in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben;
- bij te dragen aan een goede behandeling van geschillen van huurders en daarmee indirect aan de verbetering van de relatie die de corporatie met haar huurders heeft;
- tegemoet te komen aan de behoefte van huurders om gehoord te kunnen worden;
- indirect bij te dragen aan de verbetering van het functioneren van de corporatie.

TAAK VAN DE COMMISSIE

ARTIKEL 3

De commissie heeft als primaire taak: het doen van uitspraken in de vorm van een advies aan het bestuur aan de hand van de bepalingen, gesteld in de artikelen 5 en verder, van dit reglement. De commissie kan verder, naar aanleiding van de door haar behandelde geschillen, de corporatie gevraagd en ongevraagd adviseren over het te voeren beleid inzake de behandeling van klachten.

SAMENSTELLEN EN BENOEMEN VAN DE COMMISSIE

ARTIKEL 4

1. De commissie is onafhankelijk en bestaat uit 3 leden. Elk lid heeft een plaatsvervanger.
2. Het bestuur van Mercatus benoemt:
 - a. één lid en diens plaatsvervanger, op bindende voordracht van de huurders-vertegenwoordiging;

- b. één lid en diens plaatsvervanger, op bindende voordracht van het bestuur van de corporatie. Dit commissielid is geen werknemer of lid van de raad van commissarissen van Mercatus;
 - c. één lid en diens plaatsvervanger, op bindende voordracht van de onder a en b genoemde leden van de commissie. Dit commissielid wordt als onafhankelijk voorzitter benoemd.
Ook dit commissielid is geen werknemer of lid van de raad van commissarissen van Mercatus.
3. De leden en hun plaatsvervangers worden voor een periode van 3 jaar benoemd.
 4. Een door het verstrijken van de in lid 3 genoemde termijn aftredend commissielid is opnieuw benoembaar voor een nieuwe periode van drie jaar.
 5. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de termijn waarvoor men benoemd is;
 - b. het overlijden van een lid;
 - c. het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij het bestuur van de corporatie;
 - d. een daartoe strekkend gemotiveerd besluit van het bestuur waarin wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid in strijd met dit reglement heeft gehandeld of om medische of andere redenen niet meer in staat is zijn functie als commissielid te vervullen. Een dergelijk besluit komt tot stand na advies van de commissie en nadat het commissielid is gehoord.
 6. Bij afwezigheid van een lid neemt de plaatsvervanger deel aan de vergadering en is dan bevoegd te stemmen.
 7. Binnen drie maanden zal in een tussentijdse vacature worden voorzien. Gedurende die periode wordt de vacante plaats vervuld door de plaatsvervanger. Degene die ter vervulling van een tussentijdse vacature wordt benoemd, treedt af op het tijdstip waarop zijn voorganger zou moeten aftreden.

BEVOEGDHEID VAN DE COMMISSIE

ARTIKEL 5

1. De commissie is bevoegd te oordelen over een geschil dat voldoet aan de volgende voorwaarden:
 - het geschil is schriftelijk ingediend bij de commissie;
 - het geschil was als klacht al voorgelegd aan de corporatie waarbij de klachtenprocedure geheel is doorlopen;
 - er is een schriftelijk standpunt kenbaar gemaakt door of namens de manager financiën en ondersteuning;
 - het geschil is ingediend binnen twee maanden na de schriftelijke reactie van of namens de manager financiën & ondersteuning;
 - het geschil gaat over een handeling of het nalaten daarvan door de corporatie of door de corporatie ingeschakelde bedrijven of personen, waardoor de klager rechtstreeks in zijn belang is geschaad;
 - de klacht is niet door de klager of door de corporatie aanhangig gemaakt bij een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak.
2. De commissie is tevens bevoegd te oordelen over een geschil indien:
 - er meer dan zes weken verstreken zijn nadat de klacht schriftelijk is ingediend en de corporatie niet heeft gereageerd.
3. De commissie beslist over de ontvankelijkheid van het geschil.
4. Indien de commissie het geschil in behandeling neemt, informeert de commissie klager binnen twee weken na ontvangst over de wijze waarop en de termijn waarbinnen het

geschil wordt behandeld. De commissie wikkelt het geschil uiterlijk binnen drie maanden af nadat het bij haar is ingediend.

WERKTERREIN VAN DE COMMISSIE

ARTIKEL 6

1. Voor zover klachten betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs, deelt de commissie schriftelijk aan klager mee dat deze klacht niet in behandeling genomen zal worden, maar dat betrokkene een beroep kan doen op de Huurcommissie of de kantonrechter.
2. De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd door de klager of de corporatie. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt.
3. Indien de commissie van mening is dat een klacht door Mercatus kan worden opgelost en deze daartoe nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest, dan kan zij in het belang van een spoedige afhandeling afzien van behandeling en het geschil rechtstreeks aan de werkorganisatie doorgeven. Zowel de klager als het bestuur worden hiervan schriftelijk in kennis gesteld. Klager behoudt het recht om het geschil opnieuw in te dienen indien deze niet binnen een door de commissie aan te geven termijn is opgelost.

WERKWIJZE VAN DE COMMISSIE

ARTIKEL 7

1. De commissie vergadert zo vaak als noodzakelijk is.
2. De commissie heeft de bevoegdheid zich te laten adviseren. De financiële consequenties zijn voor rekening van de corporatie.
3. De commissie houdt een register bij van ontvangen geschillen, waarin tenminste wordt opgenomen:
 - het aantal gemelde geschillen;
 - het aantal in behandeling genomen ontvankelijke geschillen;
 - algemene (zakelijke) omschrijving van de in behandeling genomen geschillen;
 - het aantal niet in behandeling genomen geschillen met motivering;
 - zakelijke inhoud van de mondelinge behandelingen;
 - het aantal uitgebrachte adviezen;
 - algemene omschrijving van de uitgebrachte adviezen.Het bestuur voegt daaraan toe:
 - beslissingen met betrekking tot adviezen;
 - de data van de finale afwikkeling.
4. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden, aan het bestuur van de corporatie en aan haar huurders, waarin tenminste de gegevens worden opgenomen als bedoeld in lid 3 van dit artikel.
5. Ten behoeve van de evaluatie van dit reglement kan de commissie voorstellen doen tot aanpassing van dit reglement.

VOORBEREIDING VAN DE HOORZITTING

ARTIKEL 8

1. De commissie nodigt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één maand na ontvangst van het geschil uit om het geschil mondeling toe te lichten. Tussen de datum van uitnodiging en de hoorzitting verstrijken minimaal vijf werkdagen en maximaal vijftien werkdagen.
2. De hoorzitting is niet openbaar.

3. De commissie kan bij de hoorzitting die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de goede behandeling van het geschil. De commissie is verplicht de klager bij de uitnodiging voor de hoorzitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
4. Naast de klager nodigt de commissie ook een vertegenwoordiger van de corporatie uit voor de hoorzitting om het geschil nader toe te lichten en om door de commissie te worden gehoord.
5. De commissie past het principe van hoor en wederhoor toe.
6. De commissie moet beide partijen de gelegenheid bieden om zich op de hoogte te stellen van de inhoud van alle op dit geschil betrekking hebbende stukken. Als één van beide partijen onvoldoende kennis heeft kunnen nemen van eventuele extra stukken dan dient deze alsnog in de gelegenheid te worden gesteld daarvan kennis te nemen en advies ter zake in te winnen.

DE HOORZITTING

ARTIKEL 9

1. De klager wordt tijdens de hoorzitting in staat gesteld het geschil toe te lichten.
2. De klager mag zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan, indien dit tenminste 24 uur voor het begin van de hoorzitting aan de commissie is gemeld.
3. De klager kan de commissie verzoeken, onder vermelding van hun naam, getuigen en/of deskundigen te horen. De commissie honoreert het verzoek mits deze tenminste 3 werkdagen voor het begin van de hoorzitting is gedaan.
4. De commissie is bevoegd het verzoek, als bedoeld in lid 3 van dit artikel, geheel of gedeeltelijk af te wijzen vanwege zwaarwegende gronden dan wel indien honorering van het verzoek leidt tot onevenredige belemmering van de behandeling van het geschil. De commissie motiveert haar beslissing.
5. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.
6. Klager en de corporatie ontvangen van elkaar voor aanvang van de zitting alle terzake doende stukken in kopie, met uitzondering van privacygevoelige stukken en beleidsstukken, die naar het gemotiveerde oordeel van de corporatie niet of nog niet voor publicatie kunnen worden vrijgegeven.
7. De klager en de corporatie worden in de gelegenheid gesteld, binnen 2 weken, schriftelijk te reageren op stukken die voor het eerst ter zitting worden ingebracht.

BESLUITVORMING VAN DE COMMISSIE

ARTIKEL 10

1. Besluiten kunnen alleen worden genomen door de voltallige commissie.
2. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen. Onthouden van stemming is niet toegestaan.
3. De vergadering van de commissie is niet openbaar.

ADVIES

ARTIKEL 11

1. De commissie beslist over het geschil en brengt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen twee weken na de hoorzitting waarin de behandeling is voltooid, haar advies schriftelijk uit aan het bestuur met een afschrift daarvan aan de klager.
2. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen vier weken na de hoorzitting dan wel na zijn/haar schriftelijke reactie op de ter zitting ingediende stukken, de schriftelijke uitspraak van het bestuur.

3. Het bestuur kan slechts gemotiveerd afwijken van het advies van de commissie.
4. Indien van toepassing wordt in de uitspraak van het bestuur aangegeven welke partij binnen een bepaalde termijn actie moet ondernemen.
5. Het advies is openbaar tenzij de privacy van de klager, werknemers of derden zich daartegen verzet dan wel dat deze geen toestemming hebben gegeven om het advies openbaar te maken.

SECRETARIAAT

ARTIKEL 12

Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door een medewerker van de corporatie. Deze medewerker is als ambtelijk secretaris aanwezig tijdens de hoorzitting en de besluitvorming van de commissie.

WAARBORGEN PRIVACY VAN KLAGER EN DERDEN

ARTIKEL 13

1. Klager en de corporatie hebben geen recht op kopieën of inzage van stukken indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming door de betrokkene is verleend. Indien de toestemming door derden wel is verleend, dan zijn de klager en de corporatie verplicht tot geheimhouding van die gegevens.
2. De klager, elk lid van de commissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan in het kader van de behandeling van geschillen kennis is genomen.
3. De commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens die in het kader van de behandeling van een geschil zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk worden behandeld. In verband daarmee hebben alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie. Informatie over privacygevoelige gegevens van klager zal alleen na toestemming van klager aan derden worden verschaft.

VASTSTELLING, WIJZIGING EN INWERKINGTREDING REGLEMENT

ARTIKEL 14

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van de corporatie, nadat de vertegenwoordiging van huurders als bedoeld in de “Wet Overleg huurders verhuurder” in de gelegenheid is gesteld zich hierover uit te spreken.

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van Mercatus in overleg met het bestuur van de huurdersvertegenwoordiging; kan in dit overleg geen overeenstemming worden bereikt, dan wordt de commissie een bindend advies gevraagd.

Dit reglement treedt in werking op 1 april 2009.

Bezoekadres: Nijverheidstraat 10, Emmeloord
Correspondentie: Postbus 20, 8300 AA, Emmeloord
Fax: 0527 – 61 48 51
Telefoon: 0527 - 63 55 00
E-mail: info@mercatus.nl
Internet: www.mercatus.nl

* * * * *



Bezoekadres
Nijverheidstraat 10
Emmeloord

Correspondentie
postbus 20
8300 AA Emmeloord

Telefoon 0527 - 63 55 00
Fax 0527 - 6148 51

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