

KLACHTENCOMMISSIE

Als u ontevreden bent over de dienstverlening van Mercatus, dan is het mogelijk om een klacht bij Mercatus in te dienen. 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 klachtencommissie. 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.

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 een klacht heeft. Klachten en opmerkingen nemen wij altijd serieus. Het stelt ons immers in staat ervan te leren en onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren. In deze brochure staat beschreven hoe de gang van zaken is indien u een klacht heeft die door Mercatus in uw ogen niet goed is opgelost.

WAT IS PRECIËS 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. Mercatus registreert een reparatieverzoek niet als klacht. Een reparatieverzoek kunt u rechtstreeks indienen bij Mercatus.

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 klachtencommissie nadat de 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 wenden. Daarna indien nodig tot de managers. Tenslotte tot een onafhankelijke manager (deze is niet inhoudelijk betrokken) 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 klachtencommissie. Het standpunt van de onafhankelijke manager (of een ander vervangend lid van het managementteam van Mercatus) zal altijd schriftelijk aan u worden kenbaar gemaakt.

DE KLACHTENCOMMISSIE

Een geschil moet schriftelijk worden ingediend. U kunt uw brief sturen naar Mercatus t.a.v. de klachtencommissie. De klachtencommissie 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. Aan de behandeling van een geschil door deze commissie zijn voor u geen kosten verbonden.

DE BEHANDELING VAN EEN KLACHT DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Binnen tien werkdagen ontvangt de huurder (klager) een schriftelijke bevestiging dat het geschil door de commissie is ontvangen. 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 nodigt de commissie de klager binnen deze maand uit voor een hoorzitting. Indien de commissie het geschil niet in behandeling neemt zal de commissie dit motiveren. Geschillen die de commissie niet in behandeling neemt 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 de commissie het geschil in behandeling neemt informeert zij 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 de klager recht op inzage in de stukken die betrekking hebben op de klacht. De klager kan 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 de klager als Mercatus. Binnen vier weken na de hoorzitting laat het bestuur van Mercatus

schriftelijk haar beslissing op het geschil aan zowel de klager als de commissie weten. Indien van toepassing geeft het bestuur ook aan 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 klachtencommissie 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 KLACHTENCOMMISSIE

DEFINITIES

Artikel 1

Corporatie: Mercatus

Bestuur: Het bestuur van de corporatie.

Commissie: De klachtencommissie van Mercatus als bedoeld in artikel 2.8 van het Besluit Toegestane Instellingen Volkshuisvesting (BTIV).

Verhuurder: Corporatie Mercatus

Huurder: Huurder van een woning, woonruimte of overige ruimten van Mercatus. Voor toepassing van dit reglement wordt onder huurder ook verstaan:

- de huurder die van verhuurder een wooneenheid huurt;
- de medehuurder in de zin van de artikelen 7.266 en 7.267 van het Burgerlijk Wetboek van de onder het eerste aandachtsstreepje genoemde verhuureenheid;
- degene die de zelfstandige woonruimte, met instemming van verhuurder, geheel onderhuurt van de huurder van verhuurder;
- de persoon bedoeld in artikel 7.268 tweede lid van het Burgerlijk Wetboek;
- 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: Een (ex)huurder, danwel een bewonersorganisatie op complexniveau die voor verhuurder gesprekspartner is betreffende de belangen van bewoners van het (de) complex(en) die zij vertegenwoordigt.

Klacht: Een van klager afkomstig schriftelijk stuk, voorzien van naam, adres, woonplaats, datum en handtekening, gericht aan de klachtencommissie 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.

Advies: Advies dat de commissie uitbrengt aan het bestuur.

DOEL VAN DE COMMISSIE

Artikel 2

De commissie heeft tot doel:

- Het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten.
- Huurders in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben.
- Bij te dragen aan een goede behandeling van klachten 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 beoordelen van ingediende klachten in de vorm van een met redenen omkleed advies aan het bestuur aan de hand van de bepalingen, gesteld in de artikelen 6 en verder, van dit reglement. De commissie kan verder, naar aanleiding van de door haar behandelde klachten, de corporatie gevraagd en ongevraagd adviseren over het te voeren beleid inzake de behandeling van klachten.

FUNCTIONEREN VAN DE COMMISSIE

Artikel 4

1. De commissie is onafhankelijk.
2. De commissie is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het bestuur. Het bestuur zendt dit verslag aan de raad van commissarissen en aan Stichting Huurdersbelang Mercatus en legt verantwoording af over de klachtenafhandeling in het jaarverslag van verhuurder.
3. De leden van de commissie onderschrijven onverkort de AedesCode/Governancecode.

INSTELLING, SAMENSTELLEN, BENOEMING EN BEËINDIGING VAN DE COMMISSIE

Artikel 5

1. De commissie bestaat uit vier leden, waarvan één plaatsvervangend lid. De leden en het plaatsvervangend lid hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden en het plaatsvervangend lid van de commissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Het bestuur van Mercatus benoemt:
 - a. één lid, op voordracht van Stichting Huurdersbelang Mercatus;
 - b. één lid, op voordracht van het bestuur van de corporatie;
 - c. één lid, op voordracht een werkgroep bestaande uit de onder a en b genoemde leden van de commissie. Dit commissielid wordt als onafhankelijk voorzitter benoemd. Dit lid is (bij voorkeur) een jurist;
 - d. één plaatsvervangend lid eveneens op voordracht van bovengenoemde werkgroep; het plaatsvervangend lid kan ieder lid bij afwezigheid vervangen en is bevoegd om te stemmen.
4. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
 - a. Lid van de raad van commissarissen;
 - b. Lid van de directie of het bestuur van de corporatie;
 - c. Werknemer van verhuurder;
 - d. Bestuurslid van Stichting Huurdersbelang Mercatus;
 - e. Belast is met, of mede uitvoering geeft aan, het overheidstoezicht op de verhuurder;
 - f. Aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van verhuurder;
 - g. Een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van verhuurder ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de commissie.
5.
 - a. De leden en hun plaatsvervaarders worden voor een periode van drie jaar benoemd.
 - b. Een door het verstrijken van de in lid a genoemde termijn aftredend commissielid is opnieuw benoembaar voor maximaal een nieuwe periode van drie jaar.
 - c. De leden treden af volgens een door de commissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is.
6. De voordracht van een nieuw lid verloopt als volgt:

Drie maanden voor de datum van aftreden van een lid stelt het bestuur de partij die dit lid heeft voorgedragen van dit aftreden op de hoogte. Deze partij krijgt het verzoek binnen twee maanden een voordracht te doen voor benoeming van een nieuw lid van de commissie, een en ander met inachtneming van het ter zake bepaalde in lid 3 van dit artikel:

 - a. de termijn van twee maanden kan op verzoek van de voordragende partij eenmalig met één maand worden verlengd;
 - b. indien het bestuur gegronde bezwaren heeft tegen een voordracht kan het de partij die de voordracht heeft gedaan, schriftelijk en met redenen omkleed verzoeken binnen twee maanden een nieuwe voordracht te doen;
 - c. het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen als de commissie zonder een tijdelijk lid uit minder dan drie leden bestaat;
 - d. het bestuur maakt niet op onredelijke gronden en zonder dat dit met redenen wordt omkleed bezwaar tegen een voordracht.

7. 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, met inachtneming van een termijn van drie maanden;
 - d. een daartoe strekkend gemotiveerd besluit van het bestuur waarin wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid om zwaarwegende redenen niet meer in staat is zijn functie als commissielid naar behoren te vervullen. Hieronder valt in strijd met dit reglement handelen of om medische of andere redenen. Een dergelijk besluit komt tot stand na advies van de commissie en nadat het commissielid is gehoord. Het lidmaatschap eindigt op het moment dat het besluit ter kennis is gebracht aan het betreffende lid.
8. Binnen drie maanden zal in een tussentijdse vacature worden voorzien, volgens de procedure in lid 6 van dit artikel. 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 6

1. De commissie is bevoegd te oordelen over een klacht die voldoet aan de volgende voorwaarden:
 - a. de klacht is schriftelijk ingediend bij de commissie;
 - b. de klacht was als klacht al voorgelegd aan de corporatie waarbij de interne klachtenprocedure geheel is doorlopen;
 - c. er is een schriftelijk standpunt kenbaar gemaakt door of namens de manager belast met financiën;
 - d. de klacht is ingediend binnen twee maanden na de schriftelijke reactie van of namens de manager belast met financiën;
 - e. de klacht 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;
 - f. 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 klacht 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 de klacht.
4. Indien de commissie de klacht in behandeling neemt, informeert de commissie klager binnen tien werkdagen na ontvangst over de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht wordt behandeld. De commissie wikkelt de klacht uiterlijk binnen drie maanden af nadat het bij haar is ingediend.

WERKTERREIN VAN DE COMMISSIE, NIET IN BEHANDELING NEMEN VAN KLACHTEN

Artikel 7

1. De commissie neemt een klacht niet in behandeling als:
 - a. 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.
 - b. De commissie neemt geen klachten in behandeling waarop een uitspraak is gedaan of reeds het oordeel is gevraagd van een rechter, Huurcommissie, arbiter, mediator of een andere instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak door de klager of de corporatie. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt.
 - c. 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 de klacht rechtstreeks aan de werk- organisatie doorgeven. Zowel de klager als het bestuur worden hiervan schriftelijk in kennis gesteld. Klager behoudt het recht om de klacht opnieuw in te dienen indien deze niet binnen een door de commissie aan te geven termijn is opgelost.
 - d. De klacht betrekking heeft op de handhaving en uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten.

- e. De klacht betrekking heeft op een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij.
 - f. De klacht eerder door de commissie is behandeld.
 - g. De klacht anoniem of discriminerend van aard is.
 - h. Klager geen belang heeft bij de klacht.
2. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

WERKWIJZE VAN DE COMMISSIE

Artikel 8

1. De commissie vergadert tenminste eenmaal per jaar en voorts zo vaak als noodzakelijk is in verband met de afhandeling van klachten.
2. Ieder lid brengt zijn stem uit zonder last of ruggespraak.
3. De voorzitter ondertekent de adviezen namens de commissie. Hij kan deze tekenbevoegdheid delegeren aan de andere commissieleden.
4. De commissie heeft de bevoegdheid zich te laten adviseren. De financiële consequenties zijn voor rekening van de corporatie.
5. De ambtelijk secretaris houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen:
 - a. het aantal gemelde klachten;
 - b. het aantal in behandeling genomen ontvankelijke klachten;
 - c. algemene (zakelijke) omschrijving van de in behandeling genomen klachten;
 - d. het aantal niet in behandeling genomen klachten met motivering;
 - e. zakelijke inhoud van de mondelinge behandelingen;
 - f. het aantal uitgebrachte adviezen;
 - g. het onderwerp van de klacht;
 - h. het aantal beslissingen van het bestuur dat afwijken was van het advies van de commissie;
 - i. algemene omschrijving van de uitgebrachte adviezen.Het bestuur voegt daaraan toe:
 - j. beslissingen met betrekking tot adviezen;
 - k. de data van de finale afwikkeling.
6. 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 5 van dit artikel.
7. Ten behoeve van de evaluatie van dit reglement kan de commissie voorstellen doen tot aanpassing van dit reglement.

VOORLEGGEN VAN EEN KLACHT AAN DE COMMISSIE

Artikel 9

1. Een klacht kan worden ingediend door een klager zoals omschreven in artikel 1.
2. Klager kan zich bij het indienen van een geschil en gedurende de behandeling laten bijstaan.
3. Klager krijgt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging van of namens de commissie.

BEHANDELINGSPROCEDURE VAN EEN KLACHT, VOORBEREIDING VAN DE HOORZITTING

Artikel 10

1. De commissie stelt verhuurder in de gelegenheid schriftelijk aan de commissie haar standpunt kenbaar te maken binnen een door de commissie gestelde termijn.
2. De commissie nodigt klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen één maand na ontvangst van de klacht uit om de klacht mondeling toe te lichten. Tussen de datum van uitnodiging en de hoorzitting verstrijken minimaal tien werkdagen en maximaal vijftien werkdagen. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben.

3. Klager kan zich door een gemachtigde laten bijstaan. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van zijn gemachtigde. Indien klager niet zelf verschijnt, dient zijn gemachtigde een door klager ondertekende machtiging aan de commissie over te leggen.
4. Klager meldt tenminste 24 uur voor de hoorzitting aan de secretaris door wie hij zich laat bijstaan dan wel laat vertegenwoordiging.
5. Een lid van de commissie neemt niet deel aan de behandeling van een klacht, als zijn onpartijdigheid naar het oordeel van de commissie in het geding is.
6. De commissie kan bij de hoorzitting die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de goede behandeling van de klacht. De commissie is verplicht de klager bij de uitnodiging voor de hoorzitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
7. Naast de klager nodigt de commissie ook een vertegenwoordiger van de corporatie uit voor de hoorzitting om de klacht nader toe te lichten en om door de commissie te worden gehoord.
8. De commissie past het principe van hoor en wederhoor toe.
9. De commissie moet beide partijen de gelegenheid bieden om zich op de hoogte te stellen van de inhoud van alle op deze klacht betrekking hebbende stukken. Als een van beide partijen onvol- doende 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 11

1. De hoorzitting is niet openbaar.
2. Bij de hoorzitting zijn minimaal twee leden van de commissie aanwezig. Als er minder dan twee leden aanwezig zijn, wordt er een nieuwe hoorzitting uitgeschreven.
3. De klager wordt tijdens de hoorzitting in staat gesteld de klacht toe te lichten.
4. 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.
5. 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 drie werkdagen voor het begin van de hoorzitting is gedaan.
6. De commissie is bevoegd het verzoek, als bedoeld in lid 5 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 de klacht. De commissie motiveert haar beslissing.
7. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.
8. 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.
9. De klager en de corporatie worden in de gelegenheid gesteld, binnen tien werkdagen, schriftelijk te reageren op stukken die voor het eerst ter zitting worden ingebracht.
10. De commissie kan besluiten om klachten van meerdere partijen tegelijk te behandelen als er duidelijk verband of overeenkomst tussen de zaken is.

BESLUITVORMING VAN DE COMMISSIE

Artikel 12

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 13

1. De commissie beslist over de klacht en brengt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen tien werk- dagen na de hoorzitting waarin de behandeling is voltooid, haar advies schriftelijk uit aan het bestuur met een afschrift daarvan aan de klager.

2. De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
 - a. of klager is getroffen in zijn belang door het handelen of nalaten van verhuurder en/of personen die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten;
 - b. of verhuurder in deze situatie juist heeft gehandeld of terecht heeft nagelaten;
 - c. op welke wijze verhuurder de ingekomen klacht kan afhandelen.
3. 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.
4. Het bestuur kan slechts gemotiveerd afwijken van het advies van de commissie.
5. Indien van toepassing wordt in de uitspraak van het bestuur aangegeven welke partij binnen een bepaalde termijn actie moet ondernemen.
6. Bij het besluit van het bestuur wordt het advies van de commissie altijd bijgevoegd.
7. 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 14

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 15

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 klachten 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 klacht 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.

SPOEDEISENDE KLACHTEN

Artikel 16

1. De voorzitter van de commissie kan op verzoek van klager de commissie ter vergadering bijeenroepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen (spoedprocedure).
2. De voorzitter gaat daartoe eerst over als gelet op de aard van de klacht(en) en de betrokken belangen een onverwijlde behandeling en advisering nodig is. Als de voorzitter een spoedprocedure niet nodig acht, doet hij hiervan onverwijld mededeling aan de klager en bestuur.
3. De commissie geeft in het advies ingevolge dit artikel aan waarom en op welke onderdelen van de klacht zij een onmiddellijk advies nodig acht. Daarnaast geeft de commissie aan voor welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke behandeling van de klacht van toepassing is.
4. Artikel 13 lid 1 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen tien werkdagen op het advies van de commissie beslist.
5. Voor zover dit artikel niet anders bepaalt en het spoedeisend karakter het toelaat, zijn de bepalingen voor de gebruikelijke behandeling van de klacht ook van toepassing op de spoedprocedure.

FACILITEITEN TEN BEHOEVE VAN DE COMMISSIE

Artikel 17

1. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking, welke de commissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het bestuur stelt de vergoeding vast voor de leden van de commissie.

VASTSTELLING, WIJZIGING EN INWERKINGTREDDING REGLEMENT

Artikel 18

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

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

Dit reglement treedt in werking op 9 juli 2015.