

Reglement art 109 BTIV

Onafhankelijke Klachtencommissie 'thuis (OKC)

Overweging

Overwegende:

- dat Woonstichting 'thuis haar klanten, woningzoekenden, huurders en kopers perspectief op goed wonen wil bieden;
- dat dit het vertrekpunt is voor het beleid en de organisatie van Woonstichting 'thuis en dat Woonstichting 'thuis bij de uitvoering van haar werkzaamheden streeft naar goede samenwerking met en het creëren van win-winsituaties voor haar klanten;
- dat dit hoge eisen stelt aan de kwaliteit van dienstverlening, de handelwijze van medewerkers en de communicatie met de klant;
- dat in het geval de klant niet tevreden is over de kwaliteit van dienstverlening, de handelwijze van medewerkers en de communicatie de mogelijkheden geboden moet worden van toetsing en advisering door een onafhankelijke derde.

Dit overwegende meent Woonstichting 'thuis dat door het benoemen en faciliteren van een Onafhankelijke Klachtencommissie (hierna te noemen OKC):

- de huurders, kopers en/of woningzoekenden in de gelegenheid gesteld worden om klachten in te dienen over zaken waarbij zij rechtstreeks in hun belang worden getroffen;
- er tegemoetgekomen wordt aan de behoefte van huurders, kopers en woningzoekenden om gehoord te worden op het niveau waar de beslissingen genomen worden die hen rechtstreeks in hun belang treffen;
- een juiste behandeling wordt gegarandeerd van klachten van huurders, kopers en woningzoekenden en hierdoor een bijdrage geleverd wordt aan een goede relatie van Woonstichting 'thuis met haar huurders en woningzoekenden;
- een bijdrage geleverd wordt aan de continue verbetering van het functioneren van Woonstichting 'thuis door het uitbrengen van adviezen aan het bestuur.

Artikel 1: Begrippen

Woonstichting 'thuis

Hierna genoemd 'thuis.

OKC

De OKC, ingesteld door 'thuis om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van 'thuis uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van 'thuis.

Corporatie

Toegelaten instelling in de zin van artikel 19 Woningwet, die de OKC heeft ingesteld.

Bestuur

De bestuurder van 'thuis.



Huurdersorganisatie

De organisatie, zoals bedoeld in art 1 lid1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.

Huurdersraad 'thuis

De huurdersorganisatie op instellingsniveau die de collectieve belangen behartigt van alle huurders van 'thuis.

Bewonerscommissie

De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub g van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder

Huurcommissie

De huurcommissie bedoeld in artikel 3a van de Uitvoeringswet Huurprijzen

Klager

- Een huurder of medehuurder van woon- of bedrijfsruimte van de corporatie.
- De consument koper van een door 'thuis verkochte woning over het handelen en nalaten van 'thuis tijdens de aankoop- en/of de terugkoop-procedure, onverminderd het bepaalde in artikel 6.17.
- Wie met betrekking tot de hiervoor genoemde woon- of bedrijfsruimte een status had als hiervoor opgesomd, zij het tot één jaar na het tijdstip waarop de gedraging van een corporatie plaatsvond;
- Een huurdersorganisatie of bewonerscommissie.
- Een woningzoekende die bij Wooniezie is ingeschreven.

Huurder

- De huurder van een onroerende zaak die in eigendom of beheer is van 'thuis.
- De medehuurder (bedoeld in artikelen 7:266 en 7:267 van het Burgerlijk Wetboek).
- De verzoeker tot voortzetting van de huurovereenkomst na overlijden van huurder (bedoeld in artikel 7:268, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek).
- De ex-huurder tot één jaar na het beëindigen van de huurovereenkomst.

Klacht

Een van een klager afkomstig (in de Nederlandse taal gesteld) geschrift, gericht aan de OKC, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met het handelen of nalaten van 'thuis of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten. En waarbij de klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Advies

Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de OKC uitbrengt aan de bestuurder.

Secretariaat

De door 'thuis ter beschikking gestelde medewerker voor de secretariële ondersteuning van de OKC ten behoeve van de klachtbehandeling. Deze medewerker is geen lid van de OKC, houdt zich afzijdig van inhoudelijk overleg en adviesvorming en heeft geen stemrecht.

Algemeen

In dit reglement wordt de mannelijke persoonsvorm gehanteerd. Daar waar bijvoorbeeld sprake is van een klager, huurder enz. wordt tevens bedoeld klaagster, huurster enz.



Artikel 2: Doel en taak van de OKC

1. Het doel van de OKC is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van **'thuis**.
2. De OKC beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur met betrekking tot de behandeling van klachten.
3. De OKC kan het bestuur naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
4. De OKC is onafhankelijk.
5. De leden van de OKC onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes Governance-code.

Artikel 3: Samenstelling OKC, profiel en benoeming van leden

1. De OKC bestaat uit tenminste 5 leden. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de OKC.
2. De leden van de OKC worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Werving van de leden en de bekendmaking van de benoeming gebeurt bij openbare aankondiging in de media. Ten behoeve van de werving, voordracht en benoeming wordt door het bestuur een competentieprofiel opgesteld.
4. Het bestuur benoemt op voordracht van een werkgroep de voorzitter en de leden. Deze werkgroep bestaat uit 2 vertegenwoordigers van de OR en 2 vertegenwoordigers van de huurdersorganisatie.
5. Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
 - leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
 - leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.
6. Een lid van de OKC 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 5 jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
 - lid van de interne toezichthouder van de corporatie
 - lid van de directie of het bestuur van de corporatie
 - werknemer van de corporatie
 - bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder
 - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de corporatie
 - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporatie
 - leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van een corporatie als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet
 - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de corporatie, huurdersorganisaties of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de OKC
7. De leden worden voor een periode van 4 jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor 4 jaar. Ieder kan ten hoogste 3 termijnen lid van de OKC zijn. De leden treden af volgens een door de OKC vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de OKC gewaarborgd is.



8. Het lidmaatschap van de OKC eindigt door:
 - het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 7
 - het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap
 - overlijden van het lid
 - een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen
9. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de OKC het bestuur en de huurdersorganisatie 6 maanden van tevoren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 3 van dit artikel stelt het bestuur, indien het gaat om de functie van voorzitter, binnen een maand na ontvangst van de mededeling van de OKC een werkgroep in met het verzoek binnen twee maanden nadat de werkgroep is ingesteld een voordracht te doen.
10. Indien een lid aftreedt, zal het bestuur de werkgroep binnen 2 maanden verzoeken een voordracht te doen. Indien het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het 4^e lid of aan de criteria van het 5e lid, deelt het bestuur dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de werkgroep, met verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.
11. De voorzitter wordt geacht bij elke hoorzitting, elke beraadslaging en elk overig overleg aanwezig te zijn. Bij langere afwezigheid van de voorzitter wordt door de overige leden tijdelijk een plaatsvervanger uit de OKC voorgedragen.
12. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een OKC uit minder dan 5 leden bestaat.
13. Het bestuur stelt de OKC een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

Het bestuur stelt jaarlijks een bedrag ter beschikking voor de deskundigheidsbevordering van de OKC.

Artikel 4: Voorleggen klacht aan de OKC

Indien na overleg met de betreffende medewerker en het hoofd van de afdeling van **'thuis** niet tot overeenstemming gekomen kan worden, kan de klager schriftelijk en in de Nederlandse taal zijn klacht indienen bij de OKC.

Artikel 5: Klachten worden in behandeling genomen

1. Als de klager **'thuis** voldoende in staat heeft gesteld om de klacht op te lossen. Hieronder wordt ten minste verstaan dat:
 - dat de klager zijn klacht schriftelijk heeft voorgelegd aan **'thuis** en dat **'thuis** haar standpunt over de klacht schriftelijk bekend heeft gemaakt aan de klager;
 - of dat er na de schriftelijke indiening van een klacht door de klager er meer dan 4 weken verstreken zijn zonder enige schriftelijke reactie vanuit **'thuis**.
2. Als de klacht binnen één jaar na dagtekening van de schriftelijke reactie van **'thuis**, respectievelijk de datum van het handelen of nalaten van handelen dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven.
3. Uit de klacht blijkt welke concrete gedragingen aan de corporatie worden verweten.
4. Als de klager rechtstreeks in zijn belang is geschaad door het handelen of het nalaten van handelen door **'thuis** of door **'thuis** ingeschakelde bedrijven of personen.



5. Als de klacht is onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal.
6. Als er redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat de klager in overleg treedt met 'thuis, dit ter beoordeling van de OKC.

Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure door een derde laten vertegenwoordigen of laten bijstaan.

De OKC neemt klachten kosteloos in behandeling.

Klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.

Artikel 6: Klachten die niet in behandeling worden genomen

De volgende klachten neemt de OKC niet in behandeling:

1. Een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van een corporatie is ingediend.
2. Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is.
3. Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten de corporatie wordt verweten.
4. Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch niet uitsluitend klachten over af- en toewijzing van woningen, huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering.
5. Een klacht over een bezwaar tegen de huurprijs, koopovereenkomst, of de prijs voor levering van producten en diensten.
6. Indien een betrokken corporatie onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval zendt de OKC de klacht door aan de corporatie, hetgeen de klager wordt meegedeeld.
7. Een klacht waarbij de klager geen belang heeft.
8. Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking.
9. Een klacht over de handhaving en uitvoering van een gemeentelijke verordening, over de uitvoering van een wettelijke taak of over een vonnis gaat.
10. Indien de klacht louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet betreft.
11. Indien klager of de corporatie de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan.
12. Indien de OKC de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
13. Er met betrekking tot de klacht al een geschillenregeling is overeengekomen met de klager; uitgezonderd bij gewijzigde omstandigheden dan wel nieuwe feiten.
14. Een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen.
15. Een klacht met betrekking tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij.
16. Een klacht over een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij.
17. Een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals de geschillenregeling taxaties in de koopgarantvoorwaarden.



Een klacht over de levering van een product of dienst van 'thuis die naar zijn aard niet primair is gebaseerd op de huurovereenkomst, koopovereenkomst of op de inschrijving als woningzoekende.

Indien de OKC een klacht niet in behandeling neemt, stelt de OKC de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Artikel 7: Verwerking van klachten

1. Klager krijgt van of namens de OKC binnen één week schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. Binnen drie weken meldt de OKC of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 5 van dit reglement niet in behandeling wordt genomen.
3. De OKC kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden.
4. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de OKC gepubliceerd op de website van de betrokken corporatie.
5. De OKC kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
6. De OKC stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar 'thuis. De OKC stelt daarbij de corporatie in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de corporatie om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de OKC gestelde termijn aan haar toe te sturen.

Artikel 8: Voorbereiding van de zitting

1. Tenzij de klacht op grond van artikel 6 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen stelt de OKC partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
2. De OKC stuurt binnen 3 weken nadat de nadere onderbouwing en informatie is ontvangen aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting.
3. De OKC kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht. De OKC kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
4. De OKC kan zich door een deskundige laten adviseren.
5. De OKC kan voorafgaande aan de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als de corporatie kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.
6. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de OKC steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel OKC, de klager als corporatie tegen wie de klacht is gericht over hetzelfde dossier beschikken.

Artikel 9: De zitting

1. De OKC past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
2. De OKC vergadert met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter. Per vergadering is ten minste één lid aanwezig dat is benoemd op voordracht van een huurdersorganisatie.



3. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van de corporatie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De OKC beslist zo spoedig mogelijk of de wraking onderscheidenlijk de verschoning wordt toegestaan. In geval van staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.
4. Zittingen van de OKC zijn niet openbaar. De OKC kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De OKC is gehouden zowel de klager als de corporatie bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
5. Tijdens de zitting kan klager de klacht toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien klager niet aanwezig is.
6. Medewerkers van de corporatie wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.

De OKC kan besluiten om klachten van meerdere klagers, die een sterk onderling verband hebben, samen te voegen en tegelijk te behandelen.

De OKC informeert ten minste 2 weken voor de hoorzitting de klagers en **'thuis** over de gelijktijdige behandeling, inclusief de lijst van aanwezigen.

Artikel 10: Adviezen

1. De beraadslagingen van de OKC zijn niet openbaar.
2. De OKC baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De OKC beslist bij meerderheid van stemmen.
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggenspraak.
5. De OKC brengt binnen 2 weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is en aan de klager.
6. In uitzonderlijke gevallen kan het bestuur afwijken van genoemde termijn van 12 weken. Het bestuur zal dit dan schriftelijk aan de OKC en de klager mededelen.
7. Als de klager of **'thuis** zich tijdens de procedure tot een rechter of andere geschilleninstantie wendt, brengt de OKC geen advies uit.
8. Het advies van de OKC is niet bindend, maar het bestuur van **'thuis** kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
9. De bestuurder van **'thuis** maakt binnen 2 weken na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de OKC. Als het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is afwijkt van het advies, motiveert het bestuur dit schriftelijk aan de OKC en klager.
10. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de OKC altijd toegevoegd. De bestuurder van de corporatie wijst bij de kennisgeving van zijn beslissing aan de klager op de mogelijkheid voor een huurder om tot uiterlijk een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van de verhuurder heeft plaatsgevonden op grond van artikel 4.5 Uitvoeringswet Huurprijzen een uitspraak aan de Huurcommissie te vragen.

De zwaarwegendheid van het advies:

- betreft de individuele casuïstiek met betrekking tot de persoonlijke situatie waar de klager zich in bevindt. De persoonlijke situatie wordt getoetst aan het bestaande beleid en de wijze van uitvoering van dit beleid;
- wanneer er geen beleid is kan de OKC in haar overweging meenemen of **'thuis** in dit



- specifieke geval in alle redelijkheid tot de bestreden beslissing had moeten komen;
- in zijn algemeenheid kunnen adviezen van de OKC en besluiten van het bestuur over individuele casuïstiek niet leiden tot vaststelling van het te voeren beleid en rechten doen ontlenen (jurisprudentie) aan andere individuele casussen.

De OKC geeft in haar advies gemotiveerd aan:

- of klager rechtstreeks in zijn belang is geschaad door het handelen of nalaten van **'thuis** en/of personen die in opdracht van **'thuis** werkzaamheden verrichten.
- of **'thuis** in deze situatie juist heeft gehandeld of terecht heeft nagelaten en in redelijkheid tot de bestreden beslissing had moeten komen.
- of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het vastgestelde beleid van **'thuis** een uitzondering had moeten worden gemaakt.
- of na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten, al dan niet moet worden herzien. Indien dit het geval is, geeft de OKC hiervoor inhoudelijke richtlijnen. Hierbij kan de OKC geen uitspraken doen over het al dan niet toekennen van vergoedingen aan de klager en de hoogte van vergoedingen.

Artikel 11: Spoedeisende klachten

1. De voorzitter van de OKC kan op verzoek van klager de OKC bijeenroepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de OKC afwijkt van de in dit reglement voorziene vormen en termijnen.
2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een onverwijlde behandeling en advisering nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.

Artikel 12: Bescherming persoonsgegevens

1. Leden van de OKC en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
2. De OKC draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die ten behoeve van behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.
3. De secretaris van de OKC archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende 5 jaar na een uitspraak.
4. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. De OKC informeert klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn geopenbaard is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens – ook daarover wordt klager geïnformeerd.
5. Het advies van de OKC aan het bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemers of derden.



Artikel 13: Faciliteiten

1. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de OKC nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het bestuur stelt vergoedingen vast voor de leden van de OKC.
3. Er geldt een vaste vergoeding per jaar voor de voorzitter en voor de 2 leden van de OKC. Daarnaast geldt een vaste vergoeding per hoorzitting bijeenkomst.

Artikel 14: Registratie en verslag van werkzaamheden

1. De OKC houdt een register bij van ontvangen klachten. Dit register vermeldt: de ontvangen klachten (nummer, adres en het onderwerp van de klacht), het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding van grondslag, het aantal verwijzingen naar een corporatie, het aantal in behandeling genomen klachten, de behandelingstermijn van de klachten, de uitgebrachte adviezen, de strekking van elk advies.
2. De OKC brengt jaarlijks aan het bestuur en aan de huurdersorganisatie verslag uit van haar werkzaamheden: een uittreksel van het klachtenregister, het aantal binnengekomen klachten, de aard van de klachten, aanduiding ontvankelijk / niet ontvankelijk, verwezen naar de corporatie en onderscheid gegrond / ongegrond / gedeeltelijk gegrond.
3. De corporatie verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar jaarverslag. Daarbij vermeldt de corporatie het aantal tegen gedragingen van de corporatie ingediende klachten bij de OKC en het percentage van de gevallen waarin het advies van de OKC niet is opgevolgd.
4. Het bestuur zendt dit jaarverslag toe aan de Raad van Commissarissen en Huurdersraad **'thuis**.
5. De jaarlijkse resultaten van de OKC worden door het bestuur opgenomen als vast onderdeel in het jaarverslag van **'thuis**.

Artikel 15: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de OKC.
2. Het bestuur stelt, na ontvangst van het gekwalificeerde advies van de Huurdersraad **'thuis**, dit reglement en wijzigingen van dit reglement vast.

Artikel 16: Werkwijze en verplichtingen van de OKC en het secretariaat

1. De OKC vergadert op eigen initiatief en belegt zelf een hoorzitting ten behoeve van de klachtbehandeling bij voorkeur op een gereserveerde datum.
2. Het gehele proces van klachtbehandeling door de OKC - van ontvangst klacht tot en met het advies aan het bestuur - duurt maximaal 10 weken. Hierna heeft het bestuur 2 weken om een besluit te formuleren. Door de OKC wordt bij voorkeur jaarlijks vooraf een schema opgesteld met gereserveerde data voor hoorzittingen gelijkmatig verspreid over het komende jaar passend bij de behandelingstermijn van 8 weken.
3. Het secretariaat ontvangt de klachten en draagt zorg voor de planning en voorbereiding van de klachtbehandeling. Tevens verzorgt het secretariaat de correspondentie, de



- administratieve taken en de archivering van de klachten en wijze van afhandeling.
4. Het secretariaat verzorgt de verslaglegging - notulen - van de hoorzitting en voegt dit toe aan het desbetreffende klachtdossier.
 5. Het secretariaat verzorgt de archivering van klachtdossiers en houdt een klachtenregister bij. In dit klachtenregister wordt vermeld:
 - een overzicht van de klachtdossiers
 - het aantal ontvangen klachten, het aantal in behandeling genomen klachten en het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten
 - het onderwerp van de klachten
 - de uitgebrachte adviezen alsmede hun aantal
 - in hoeverre het bestuur besluiten nam in afwijking van de adviezen
 - de behandelingstermijnen van de OKC en de afhandelingstermijnen van het bestuur
 6. De voorzitter ondertekent in beginsel de uitgaande post. Hij kan deze tekenbevoegdheid delegeren aan andere commissieleden. In afwijking hiervan ondertekent het secretariaat namens de OKC de ontvangstbevestiging van een klacht.

Artikel 17: Inwerkingtreding

Dit reglement is op 11 juli 2023 vastgesteld door de bestuurder.
Dit reglement treedt in werking per 15 juli 2023.

