

Reglement Gezamenlijke Geschillenadviescommissie

Van de drie samenwerkende Woningcorporaties in Zeist

Inleiding

De drie samenwerkende woningcorporaties in Zeist, te weten de Combinatie, de RK woningbouwvereniging Zeist en De Seyster Veste hebben vastgesteld dat een gezamenlijke geschillencommissie een efficiëntere werkwijze oplevert met als voordeel voor de klager dat een geschil onafhankelijker van de organisatie waar het geschil mee bestaat, wordt beoordeeld.

De wetgeving voor woningcorporaties, verwoord in het Besluit Beheer Sociale Huursector 1993 (BBSH), stelt woningcorporaties verplicht een Klachtencommissie in te stellen. Voortschrijdend inzicht heeft geleid tot een andere visie op klagen en dat heeft tot gevolg gehad dat er nu wordt gesproken over een meningsverschil dat is blijven bestaan nadat een klacht niet tot tevredenheid van de klager door de organisatie is afgewikkeld. Om die reden is nu de naam Klachtencommissie gewijzigd in Geschillenadviescommissie.

De Geschillenadviescommissie heeft tot taak de woningcorporatie, met redenen omkleed, te adviseren over de behandeling van een geschil over de afhandeling van klachten van huurders, woningzoekenden of hun gemachtigden. Het moet hierbij gaan om klachten die volgens de klager niet of onvoldoende door de corporatie zijn behandeld.

Het reglement heeft de volgende indeling:

1. Algemeen
 - definities
 - doel Commissie
 - taken van de Commissie
2. Samenstelling en werkwijze van de Commissie
 - instelling en samenstelling van de Commissie
 - voordracht en benoeming van de leden van de Commissie
 - beëindiging van het lidmaatschap van de Commissie
 - werkwijze van de Commissie
 - kostenvergoeding Commissieleden
3. Behandeling van het geschil
 - voorleggen van het geschil
 - beslissing over behandeling van het geschil
 - voorbereiding van de zitting
 - de zitting
 - advies en oordeel van de Commissie
 - spoedprocedure
4. Overige bepalingen
 - waarborgen privacy van klager en derden
 - vaststelling en wijziging reglement
 - inwerkingtreding

1. Algemeen

Artikel 1: Definities

Corporatie	de R.K. Woningbouwvereniging Zeist of Stichting De Seyster Veste of Woningbouwvereniging de Kombinatie
Directeur genoemde	de directeur/bestuurder van één van de hierboven corporaties waarmee een geschil bestaat.
Klager en de garage of	de huurder, de medehuurder, de aspirant(mede)huurder ex(mede)-huurder van een woon- of bedrijfsruimte, of berging. Als hun klachtrecht niet in een andere overeenkomst of regeling is geregeld dan wordt een bewonersorganisatie een bewonersvertegenwoordiging ook als klager aangemerkt.
Bewonersorganisatie	een groep bewoners van (een complex) woningen van de corporatie waarmee de corporatie regelmatig overlegt.
Bewoners- vertegenwoordiging	een bundeling of groep van huurders, die als groep aannemelijk maakt dat zij de belangen van de huurders in hun complex vertegenwoordigt
Commissie	de Gezamenlijke Geschillenadviescommissie van de drie samenwerkende Woningcorporaties in Zeist.
Geschil de klager	een van de klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan commissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling van of het nalaten van een handeling door de corporatie of onder haar verantwoordelijkheid werkzame personen en waarbij rechtstreeks in zijn directe belang is getroffen.
Privacygevoelige natuurlijke gegevens	gegevens die herleidbaar zijn tot een individuele persoon.

Artikel 2: Doel van de Commissie

De Commissie heeft tot doel:

1. Het behandelen van geschillen tussen klagers en de corporatie in een procedure waarin in elk geval het beginsel van hoor en wederhoor wordt toegepast en het geven van een oordeel over de klachten in de vorm van schriftelijke adviezen aan de directeur van de corporatie waarmee een geschil bestaat;

2. Bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van klagers en daarmee aan de verbetering van de relatie tussen de corporatie enerzijds en de huurder of een groep van huurders anderzijds;
3. Bij te dragen aan de verbetering en optimalisering van het functioneren van de corporaties.

Artikel 3: Taken van de Commissie

De taken van de Commissie zijn:

1. Het binnen redelijke termijn behandelen van geschillen en hierover schriftelijk en gemotiveerd advies uitbrengen aan de directeur van de corporatie waarop het geschil betrekking heeft, dan wel er zorg voor te dragen dat deze geschillen binnen redelijke termijn door de corporatie zelf zullen worden behandeld en zo mogelijk worden opgelost;
2. Het naar aanleiding van het behandelde geschil signaleren van knelpunten in de uitvoering van het beleid en het daaromtrent uitbrengen van advies aan de directeur van de corporatie, waarop het geschil betrekking heeft.

2. Samenstelling en werkwijze van de Commissie

Artikel 4: Instelling en samenstelling van de Commissie

1. De Commissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangende leden;
2. De leden en de plaatsvervangende leden van de Commissie worden benoemd en ontslagen door de directeuren tezamen;
3. De directeuren tezamen benoemen:
 - a. een lid en plaatsvervangend lid op voordracht van de bewonersorganisaties;
 - b. een lid en plaatsvervangend lid op voordracht van de gezamenlijke corporaties;
 - c. de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter op voordracht van de onder a. en b. genoemde leden van de Commissie;Van deze voordracht zal slechts om zwaarwegende redenen en in overleg met de bewonersorganisaties worden afgeweken;
4. Elk lid heeft een zittingstermijn van drie jaar;
5. De Commissie regelt zelf haar secretariële ondersteuning. Indien noodzakelijk, kan hiervoor een beroep worden gedaan op ondersteuning door één van de drie corporaties.
6. Bij afwezigheid van een lid neemt de plaatsvervanger deel aan de gehele behandeling van het geschil en is alsdan bevoegd te stemmen.

Artikel 5: Voordracht van de leden van de Commissie

1. De selectie voor een voordracht van de kandidaat leden namens de huurders geschiedt door een ad hoc ingestelde voordrachtscommissie. Daartoe wijst elke bewonersorganisatie van de corporaties, zoals bedoeld in artikel 17, 17a en 18 van het BBSH, een afvaardiging aan. Elke afvaardiging bestaat uit een gelijk aantal personen. De voordrachtscommissie kan, indien er onvoldoende expertise aanwezig is voor het voeren van sollicitatiegesprekken, daartoe een adviseur uitnodigen;
2. De selectie voor een voordracht van de kandidaat-leden namens de corporaties geschiedt eveneens door een ad hoc ingestelde voordrachtscommissie. Daartoe wordt door of namens de directeuren van de aangesloten woningcorporaties een voordrachtscommissie van drie personen ingesteld;

3. Tot (plaatsvervangend) lid van de Commissie kan niet worden benoemd degene die in dienst is van één van de corporaties, die lid is van een bestuurlijk of toezichthoudend orgaan van de corporatie, of die (bestuurs)lid is van één van de bewonersorganisaties, of die huurder is van één van de corporaties, dan wel een directe relatie heeft met voornoemde personen;
4. Ieder van de beide voordrachtscommissies doet een voordracht voor een lid en een plaatsvervangend lid;
5. Van de voordracht wordt slechts afgeweken bij zwaarwegende en relevante omstandigheden. Ingeval deze zwaarwegende omstandigheden zich voordoen, stellen de gezamenlijke directeuren de desbetreffende (voordrachts)commissie daarvan gemotiveerd in kennis, waarna de (voordrachts)commissie opnieuw aanvangt met het opmaken van een voordracht;
6. De voorzitter en diens plaatsvervanger dienen te beschikken over relevante juridische kennis.

Artikel 6: Beëindiging van het lidmaatschap van de Commissie

1. Van de commissieleden treedt elk jaar één lid af volgens een door de Commissie op te stellen rooster;
2. Een aftredend commissielid is terstond herbenoembaar. Het desbetreffend lid geeft dit te kennen door zich voor een tweede zittingsperiode kandidaat te stellen voor een voordracht. Een commissielid kan maximaal twee aansluitende zittingsperioden van drie jaar lid zijn van de Commissie;
3. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter kunnen maximaal vier aansluitende zittingsperiodes lid zijn van de Commissie;
4. Binnen drie maanden zal in een tussentijds opengevallen plaats worden voorzien. Gedurende die periode wordt de vacante plaats vervuld door de plaatsvervanger;
5. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - a) het verstrijken van de termijn waarvoor het commissielid is benoemd;
 - b) een schriftelijke opzegging of het overlijden van het commissielid;
 - c) een gemotiveerd besluit van de directeuren, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid om zwaarwegende redenen niet meer zijn functie als commissielid naar behoren kan vervullen. Wanneer het besluit het commissielid betreft dat door de bewonersorganisaties is voorgedragen, gaan de directeuren niet over tot het nemen van dit besluit zonder overleg met de voordrachtscommissie van de bewonersorganisaties. Het lidmaatschap eindigt op het moment dat het besluit schriftelijk ter kennis is gebracht van het betreffende lid.
6. Van iedere in lid 5 van dit artikel onder a t/m c genoemde redenen voor beëindiging van het lidmaatschap van de Commissie, wordt per ommekeer door de Commissie schriftelijk mededeling gedaan aan de bewonersorganisaties.

Artikel 7: Werkwijze van de commissie

1. De Commissie vergadert minimaal eenmaal per jaar en verder zo vaak als dat in verband met de ingediende geschillen noodzakelijk is.
2. De Commissie maakt een verslag van haar vergaderingen en hoorzittingen.
3. De Commissie houdt een register bij van ontvangen geschillen, waarin in ieder geval wordt opgenomen: het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen geschillen, de afhandeltermijn van de geschillen, het aantal niet in behandeling genomen geschillen, het aantal uitgebrachte adviezen.

4. De Commissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan de deelnemende corporaties en de daarbij behorende bewonersorganisaties over het aantal uitgebrachte adviezen met daarbij aangegeven de aantallen adviezen waarin klager geheel, gedeeltelijk of niet in het gelijk is gesteld. Tevens een beknopte motivatie hoe de Commissie tot de uitgebrachte adviezen is gekomen en het aantal beslissingen van de directeur(en) dat afwijkend was van het advies van de Commissie.
5. Indien dit nodig wordt geacht, stelt de Commissie een reglement van orde op, dat niet afwijkt van hetgeen in dit reglement is bepaald, waarin tenminste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het 4^e lid. Jaarlijks biedt de Commissie gelegenheid om het jaarverslag te bespreken met een afvaardiging van de bewonersorganisaties en van de corporaties.

Artikel 8: Kostenvergoeding Commissieleden

1. De leden van de Commissie ontvangen een vaste vergoeding en een vergoeding voor gemaakte reis- en verblijfkosten voor deelname aan iedere vergadering of hoorzitting.
2. De directeurs stellen jaarlijks de hoogte van de vergoeding vast.

3. Behandeling van het geschil

Artikel 9: Voorleggen van een geschil

1. Indien een klager een verschil van inzicht heeft met de corporatie, conform artikel 1 van dit reglement, over de uitvoering van het door één van de corporaties gevoerde beleid waarbij de huurder belang heeft, kan dit geschil voorgelegd worden aan de Commissie.
2. Klager dient bij het voorleggen van het geschil aan de Commissie een daarvoor bestemd formulier te gebruiken teneinde ervoor te zorgen dat direct vanaf het begin van de behandeling van het geschil de Commissie over alle relevante informatie beschikt.
3. Het geschil is ontstaan nadat door of namens de directeur van de corporatie waarop het geschil betrekking heeft, in een schriftelijke reactie het definitieve standpunt is gegeven waarmee klager het oneens blijft.

Artikel 10: Beslissing over behandeling ter zitting

1. In het geval de Commissie constateert dat bij het voorleggen van een geschil door huurder nog niet alle relevante informatie is verstrekt, verzoekt de Commissie de klager de desbetreffende informatie binnen veertien dagen alsnog te verstrekken.
2. De voorzitter of bij diens afwezigheid de plaatsvervangend voorzitter van de Commissie besluit om het voorgelegde geschil niet te behandelen indien:
 - het geschil niet voldoet aan de vereisten, zoals vervat in de begripsomschrijving in artikel 1 van dit reglement dan wel indien geen of onvoldoende reactie van de klager is gekomen op het verzoek van het eerste lid van dit artikel;
 - de klager het onderwerp van het geschil niet eerder schriftelijk als klacht heeft voorgelegd aan de directeur van de desbetreffende corporatie teneinde deze de gelegenheid te geven op deze klacht een reactie te geven;
 - het geschil betrekking heeft op het algemene beleid van de corporatie;

- het geschil betrekking heeft op een kwestie, waaromtrent klager dan wel de desbetreffende corporatie zich tot de rechter hebben gewend, ook indien dit in de loop van de verdere behandeling van het geschil plaats vindt, dan wel waarover inmiddels een rechterlijk oordeel is gegeven;
 - het geschil betrekking heeft op de hoogte van de huurprijs en de daarbij tevens in rekening gebrachte kosten, waaromtrent huurder op grond van de Huurprijzenwet woonruimte zich kan of had kunnen wenden tot de Huurcommissie of de kantonrechter;
 - het geschil betrekking heeft op de (wijze van) registratie als woningzoekende. Hiervoor is een (regionale) klachtencommissie aanbodsysteem ingesteld.
 - het geschil betrekking heeft op een kwestie, waaromtrent klager zich meer dan zes maanden daarvoor in de vorm van een klacht tot de desbetreffende corporatie heeft gewend en vanaf het moment dat de corporatie op deze klacht een reactie heeft gegeven inmiddels zes maanden zijn verstreken zonder dat huurder enige andere actie heeft ondernomen, tenzij de corporatie in zijn beslissing op het geschil in eerste aanleg, verzuimd heeft aan te geven dat klager zich tot de Commissie kan wenden.
 - de aan het geschil ten grondslag liggende bezwaren kennelijk gegrond of kennelijk ongegrond zijn.
3. De voorzitter stelt de klager die het geschil heeft voorgelegd, op de hoogte van deze beslissing en de redenen daarvan. Een afschrift van deze brief stuurt de Commissie naar de directeur van de desbetreffende corporatie.
 4. Klager kan, binnen veertien dagen na verzending van het afschrift van de onder 1 bedoelde beslissing, de Commissie schriftelijk en gemotiveerd verzoeken het geschil alsnog in behandeling te nemen.
 5. Is de Commissie van oordeel dat de door de voorzitter van de Commissie gegeven beslissing geen aanleiding geeft tot heroverweging, dan laat zij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de directeur en klager weten.
 6. Is de Commissie van oordeel dat er wel aanleiding is de door de voorzitter gegeven beslissing te heroverwegen, dan handelt de Commissie overeenkomstig de gebruikelijke procedure.

Artikel 11: Voorbereiding van de zitting

1. De Commissie bevestigt klager per ommegaande de ontvangst van het geschil en deelt hem daarbij mee wat de procedure is.
2. De periode tussen het indienen van het geschil en de hoorzitting bedraagt maximaal 8 weken. Zodra de voorzitter dan wel de plaatsvervangend voorzitter heeft besloten dat het geschil ter zitting zal worden behandeld, nodigt de Commissie klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één maand na dit besluit en minimaal 7 dagen voor de zittingsdatum, uit om het geschil mondeling ter zitting toe te lichten. De corporatie op wie het geschil betrekking heeft, wordt hiervoor eveneens uitgenodigd.
3. De Commissie kan ten behoeve van de zitting personen uitnodigen van wie de Commissie meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van het geschil; de klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
4. De Commissie kan eveneens, voorafgaand aan de zitting, alle door haar voor een goed verloop van de zitting noodzakelijk te achten informatie schriftelijk bij klager, de corporatie of derden inwinnen.
5. Beide partijen ontvangen gelijktijdig met de uitnodiging alle stukken die de Commissie ter beschikking staan, met uitzondering van de naar het oordeel van de Commissie privacygevoelige informatie. Over dit laatste ontvangt klager schriftelijk bericht.

6. De Commissie kan ter plaatse een onderzoek instellen. Ook kan zij enkele van haar leden tot rapporteurs benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen.

Artikel 12: De zitting

1. De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.
2. Klager en de corporatie waarop het geschil betrekking heeft, worden tijdens de zitting in de gelegenheid gesteld hun beider standpunten over het geschil toe te lichten;
3. Klager kan zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde dan wel zich daarnaast bij de zitting laten bijstaan door een derde.
4. In beginsel worden beide partijen in elkaars bijzijn gehoord. De Commissie kan voor een doelmatige behandeling van het geschil besluiten partijen ieder afzonderlijk na elkaar te horen. In dat geval krijgt klager een schriftelijk zakelijk verslag van hetgeen de andere partij naar voren heeft gebracht en heeft hij de gelegenheid daarop binnen 7 werkdagen te reageren.
5. Naast de klager of de corporatie kan de Commissie ook andere personen horen en verzoeken een verklaring af te leggen. Indien dit niet in het bijzijn van een van de partijen geschiedt, krijgt deze niet aanwezige partij eveneens door toezending van het schriftelijke zakelijke verslag de gelegenheid een reactie te geven.
6. Indien de Commissie nader onderzoek noodzakelijk acht, kan de behandeling op een nader door haar vast te stellen tijdstip en wijze worden voortgezet.

Artikel 13: Advies en oordeel van de Commissie

1. De voltallige Commissie beslist bij meerderheid van stemmen, buiten aanwezigheid van derden, over de gegrondheid van het geschil en het advies dat naar aanleiding van het advies wordt uitgebracht.
2. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
3. De Commissie deelt binnen vier weken nadat de behandeling ter zitting van het geschil is beëindigd, haar met redenen omklede advies schriftelijk mee aan de corporatie, waarop het geschil betrekking heeft, en stuurt een afschrift daarvan aan de klager die het geschil heeft ingediend. Bij dit advies wordt aangegeven welke partijen op welke termijn actie dienen te ondernemen.
4. De termijn van vier weken kan de Commissie eenmaal met twee weken verlengen. Beide partijen krijgen hiervan tijdig bericht met opgave van de redenen daarvoor.
5. Klager ontvangt binnen twee weken nadat de Commissie het advies aan de corporatie heeft uitgebracht, van de corporatie de beslissing of deze het advies overneemt. De corporatie kan alleen onder opgave van redenen afwijken van het door de Commissie gegeven advies.
6. De directeur van de desbetreffende corporatie stelt de Commissie op de hoogte van het door haar genomen besluit en bij afwijking van het gegeven advies, welke redenen daaraan ten grondslag liggen.

Artikel 14: Spoedprocedure

1. De voorzitter kan de Commissie bijeenroepen om een spoedeisende klacht te behandelen, welke een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden afgewacht.
2. De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen voorzover de urgentie dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.
3. De Commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van de klacht zij een onmiddellijk advies/voorziening nodig acht. De Commissie

geeft tevens aan ten aanzien van welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.

4. Na het uitbrengen van het advies aan de directeur van de corporatie waartegen een geschil is ingebracht wordt zo spoedig mogelijk, doch binnen vijf werkdagen, door de directeur beslist. Deze beslissing wordt onverwijld aan de klager en de Commissie meegedeeld. Klager krijgt zo spoedig mogelijk een afschrift van dit besluit.

4. Overige bepalingen

Artikel 15: Waarborgen privacy van klager en derden

1. Elk lid van de Commissie is, evenals de secretaris van de Commissie, verplicht tot geheimhouding van alle gegevens, waarvan in het kader van de behandeling van geschillen kennis is genomen en waarvan hij moet en kan vermoeden dat deze vertrouwelijk dienen te blijven.
2. De Commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens welke in het kader van de behandeling van een geschil zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager, vertrouwelijk behandeld worden; in verband daarmee hebben alleen leden van de Commissie en de door de Commissie met name aangewezen personen toegang tot de desbetreffende stukken en gegevens in de dossiers van de Commissie; alleen na toestemming van de desbetreffende huurder zal aan derden op basis van deze stukken en gegevens informatie worden verschaft. Ingeval van geschillen die het persoonlijk functioneren van een werknemer betreffen, geldt een en ander in gelijke mate ten aanzien van gegevens van die werknemer.

Artikel 16: Vaststelling en wijziging reglement

1. Dit reglement kan worden gewijzigd door de gezamenlijke corporaties nadat de **gezamenlijke** bewonersorganisaties van elk van de deelnemende corporaties in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken. Twee jaar na het in werking treden van dit reglement zal de werking van dit reglement geëvalueerd worden.
2. In de gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist, voor zover het de behandeling van geschillen betreft, de Commissie. In alle andere gevallen beslissen de deelnemende corporaties.
3. Voor situaties waarin dit reglement niet uitdrukkelijk voorziet, wordt gehandeld volgens hetgeen de redelijkheid en billijkheid en het gebruik vereisen.

Artikel 17: Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking vanaf 1 maart 2008. Het is van toepassing op alle geschillen die na deze datum zijn ingediend.

Vastgesteld op 17 maart 2008 in het corporatieoverleg van de Zeister woningcorporaties.

Aangepast op 19 mei 2009, volgens afspraak in de bijeenkomst van de geschillenadviescommissie op 23 april 2009.