

## **GESCHILLENREGLEMENT SAMENWERKENDE WONINGCORPORATIES WATERLAND-PURMEREND**

### **Inleiding**

Huurders van woonegelegenheden van een 'toegelaten instelling' (in de zin van de Woningwet) moeten de gelegenheid hebben om klachten over het handelen van personeel in dienst bij of werkzaam voor de corporatie aan een onafhankelijke Geschillencommissie voor te leggen. Dat is wettelijk geregeld. De commissie heeft vervolgens tot taak het corporatiebestuur te adviseren over de afdoening van de klacht. De corporatie dient de klager daarna schriftelijk en gemotiveerd mee te delen of en zo ja wanneer er welke maatregelen naar aanleiding van de klacht zullen worden genomen. Tegen de beslissing van het bestuur of de directie is geen beroep mogelijk, het is een eindbeslissing.

De Geschillencommissie vormt het sluitstuk van de klachtenbehandeling. Via een correcte behandeling van klachten kan de relatie met de cliënten van de corporaties verbeteren en krijgt de corporatie inzicht in eventuele fouten en tekortkomingen van haar eigen werkapparaat. Een klacht kan mede daarom pas bij de commissie worden ingediend als de corporatie eerst zelf de kans heeft gehad deze af te wikkelen.

Niet elke klacht hoort bij de Geschillencommissie thuis. Zo is er de Huurcommissie, kan iemand ook naar de kantonrechter stappen, of kan de klacht thuishoren bij een Klachtencommissie voor de woonruimteverdeling. Deze instellingen hebben alle hun eigen afgebakende werkterrein. De Geschillencommissie oordeelt alleen over klachten van huurders over hun corporatie, waar geen andere speciale voorziening voor bestaat.

De Geschillencommissie dient vanuit een onafhankelijke positie tot een goede afweging te komen, op voldoende afstand van partijen. Daarom is in de commissie geen plaats voor werknemers van een corporatie of voor leden van een bewonerscommissie. Anderzijds dienen de leden van de commissie wel over voldoende kennis van de materie te beschikken.

Sinds 1 januari 2003 hebben Algemene Woningbouwvereniging Monnickendam (AWM) en Stichting Volkshuisvestingsgroep Wooncompagnie, vestiging Purmerend (Wooncompagnie), een gezamenlijke Geschillencommissie. Met ingang van 1 april 2009 heeft Stichting Woningbeheer de Vooruitgang (Vooruitgang) zich bij deze commissie aangesloten. AWM is per juli 2014 met Wooncompagnie gefuseerd. In 2015 heeft Stichting Intermaris, vestiging Purmerend (Intermaris), zich echter ook bij de commissie aangesloten, zodat het bereik van de Geschillencommissie zich weer over drie corporaties c.q. corporatievestigingen uitstrekt.

Het eerste reglement is in 2005 geëvalueerd en per 1 januari 2006 voor de eerste keer gewijzigd. Daarna is het reglement nog vier twee keer gewijzigd. Het huidige reglement geldt vanaf 1 juli 2016.

# **GESCHILLENREGLEMENT SAMENWERKENDE WONINGCORPORATIES WATERLAND-PURMEREND**

## **Artikel 1. Begrippen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

*Commissie:*

De geschillencommissie als bedoeld in artikel 109 van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting.

*Verhuurder:*

Een van de ten behoeve van de geschillenbeslechting samenwerkende corporaties:

- Stichting Intermaris (vestiging Purmerend) – hierna Intermaris,
- Stichting Woningbeheer De Vooruitgang (Volendam) – hierna: Vooruitgang,
- Stichting Volkshuisvestingsgroep Wooncompagnie (vestiging Purmerend) – hierna: Wooncompagnie.

*Bestuur:*

Het bestuur van de verhuurder.

*Huurder:*

- a. De huurder die van verhuurder een woongelegenheden huurt;
- b. De medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 van het Burgerlijk Wetboek van de onder a genoemde verhuureenheid;
- c. Degene die de zelfstandige woonruimte met instemming van verhuurder, geheel onderhuurt van de huurder van verhuurder;
- d. De persoon bedoeld in artikel 7.268 tweede lid van het Burgerlijk Wetboek.

*Huurdersorganisatie:*

Een erkende huurdersvereniging als bedoeld in artikel 1 van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.

*Klacht:*

Een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handeling of het nalaten van een handeling van verhuurder dan wel een handeling of het nalaten van een handeling van personen die voor haar werkzaamheden verrichten.

*Klager:*

Een huurder, een bij een verhuurder geregistreerde woningzoekende, of een bewonersorganisatie op complexniveau die voor verhuurder gesprekspartner is betreffende de belangen van bewoners van het (de) complex(en) die zij vertegenwoordigt.

*Advies:*

Advies dat de commissie uitbrengt aan het bestuur.

## **Artikel 2. Doel van de commissie**

De commissie heeft tot doel het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van verhuurder.

## **Artikel 3. Taak van de commissie**

1. De commissie beoordeelt ingediende klachten en brengt daarover een met redenen omkleed, schriftelijk advies uit aan het betreffende bestuur.
2. De commissie kan, indien zij dat gewenst acht, het bestuur een aanbeveling doen over het te voeren beleid naar aanleiding van de behandeling van een klacht.

## **Artikel 4. Functioneren van de commissie**

1. De commissie is onafhankelijk.
2. De commissie is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en legt daarover verantwoording af middels het jaarverslag als bedoeld in artikel 14, lid 5.
3. De leden van de commissie onderschrijven onverkort de AedesCode/governancecode.

## **Artikel 5. Instelling, samenstelling, benoeming en beëindiging commissie**

1. De commissie bestaat uit vijf leden. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden van de commissie worden benoemd en ontslagen door de gezamenlijke besturen.
3. De benoeming geschiedt als volgt:
  - a. één lid op voordracht van de huurdersorganisatie van Vooruitgang;
  - b. één lid op een gezamenlijke voordracht van de huurdersorganisatie van Intermaris en van Wooncompagnie;
  - c. één lid op voordracht van het bestuur van Intermaris;
  - d. één lid op voordracht van het bestuur van Wooncompagnie;
  - e. de voorzitter op voordracht van de hiervoor genoemde leden gezamenlijk; dit lid is bij voorkeur een jurist.

De commissie benoemt uit haar midden een plaatsvervangend voorzitter en een secretaris.

4. De secretaris kan voor secretariële ondersteuning een beroep doen op een van de verhuurders.
5. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de verhuurders 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:
  - lid van de raad van commissarissen van een van de verhuurders;
  - lid van het bestuur van een van de verhuurders;
  - werknemer van een van de verhuurders;
  - bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van een van de verhuurders;
  - een persoon die belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op een van de verhuurders;
  - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van een van de verhuurders;
  - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van een van de verhuurders ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de commissie.
5. De voorzitter wordt benoemd voor een periode van zes jaar, de overige leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. De leden kunnen maximaal eenmaal aaneengesloten worden herbenoemd.

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. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. schriftelijke opzegging van een commissielid bij de besturen met inachtneming van een termijn van drie maanden;
  - c. overlijden;
  - d. een met redenen omkleed ontslag door de besturen, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid om zwaarwegende redenen niet meer zijn functie als commissielid naar behoren kan vervullen. Wanneer het besluit een commissielid betreft dat door een van de huurdersorganisaties is voorgedragen, gaan de besturen niet over tot het nemen van dit besluit zonder instemming van de betreffende huurdersorganisatie. Het lidmaatschap eindigt op het moment dat het besluit ter kennis is gebracht van het betreffende lid.

## **Artikel 6. Voorleggen van klacht aan de commissie**

1. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. een huurder of oud-huurder;
  - b. een woningzoekende die bij de verhuurder staat ingeschreven;
  - c. een bewonersorganisatie op complexniveau als bedoeld in artikel 1.
2. Klager kan zich bij het indienen van een klacht en gedurende de behandeling laten bijstaan.
3. Klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging van of namens de commissie.

#### **Artikel 7. Het niet in behandeling nemen van klachten**

1. De commissie neemt een klacht niet in behandeling als:
  - a. klager de interne organisatie van verhuurder niet of niet voldoende in staat heeft gesteld om de klacht naar het oordeel van de commissie binnen een redelijke termijn op te lossen;
  - b. klager of verhuurder de zaak waarop de klacht betrekking heeft heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
  - c. het een klacht betreft over de aangezegde huurverhoging, (een wijziging van) de huurprijs of (een wijziging van) de servicekosten;
  - 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.

#### **Artikel 8. Behandelingsprocedure van een klacht**

1. De commissie stelt de betreffende verhuurder in de gelegenheid schriftelijk aan de commissie haar standpunt kenbaar te maken binnen een door de commissie gestelde termijn.
2. De commissie stelt partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daartoe belegde hoorzitting.
3. Partijen ontvangen tenminste tien werkdagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben, behoudens de stukken waar partijen al over beschikken.
4. 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.
5. Klager meldt tenminste een week voor de hoorzitting aan de secretaris door wie hij zich laat bijstaan dan wel laat vertegenwoordigen.
6. Voor aanvang van de behandeling van de klacht ter zitting kunnen de leden door zowel de klager als de verhuurder worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten en omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De commissie 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 betreffende lid onthoudt zich van stemming.

#### **Artikel 9. Waarborgen privacy van klager en derden**

1. Partijen hebben geen recht op afschriften van of inzage in stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten tenzij hiervoor schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend.
2. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van een klacht kennis hebben genomen.
3. De commissie draagt er zorg voor dat stukken en gegevens die gebruikt worden bij de behandeling van de klacht vertrouwelijk worden behandeld.
4. Uitsluitend leden van de commissie en door de commissie aangewezen personen hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

#### **Artikel 10. Hoorzitting**

1. De hoorzitting is niet openbaar.
2. Bij de hoorzitting zijn ten minste drie leden van de commissie aanwezig. Als er minder dan drie leden aanwezig zijn, wordt er een nieuwe hoorzitting uitgeschreven.
3. De commissie kan een nader onderzoek instellen naar de feiten die zij voor haar advisering relevant acht. Partijen zijn naar maatstaven van redelijkheid gehouden hieraan medewerking te verlenen.
4. De commissie kan besluiten om klachten van meerdere klagers tegelijk te behandelen als er duidelijk verband of overeenkomst tussen de klachten bestaat.

#### **Artikel 11 Beraadslaging**

De beraadslagingen van de commissie zijn besloten.

#### **Artikel 12 Advies**

1. De commissie verzendt binnen twee maanden nadat de klacht is ontvangen haar schriftelijk advies aan het bestuur en aan klager. Zij kan de termijn met een maand verlengen. Van een eventuele verlenging ontvangen klager en bestuur bericht.
2. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.  
De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
  - of klager is getroffen in zijn belang door het handelen of nalaten van verhuurder en/of personen die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten;
  - of verhuurder in deze situatie juist heeft gehandeld of terecht een handeling achterwege heeft gelaten;
  - op welke wijze verhuurder de ingekomen klacht kan afhandelen.
4. Het bestuur maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de commissie. Het bestuur kan slechts wegens zwaarwegende redenen afwijken van het advies. Als het bestuur afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de commissie en klager.

#### **Artikel 13. Spoedprocedure**

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.
2. De voorzitter gaat daartoe eerst over als gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen een onverwijld behandeling en advisering nodig is. Als de voorzitter een spoedprocedure niet nodig acht, doet hij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan 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 12 lid 4 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen twee weken 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.

#### **Artikel 14. Werkwijze en verplichtingen van de commissie en de secretaris**

1. De commissie vergadert tenminste eenmaal per jaar en voorts zo vaak als dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
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 andere commissieleden.

4. De secretaris houdt een register bij van de volgende zaken:
  - het aantal ingediende klachten;
  - het aantal in behandeling genomen klachten;
  - het aantal niet in behandeling genomen klachten en de reden daarvan;
  - de afhandelingstermijn van de klachten;
  - het onderwerp van de klacht;
  - de uitgebrachte adviezen alsmede hun aantal;
  - het aantal beslissingen van het bestuur dat afwijkend was van het advies van de commissie.
5. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de besturen en aan de huurdersorganisaties, waarin ten minste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het vierde lid.

**Artikel 15. Faciliteiten ten behoeve van de commissie**

1. De besturen stellen de faciliteiten ter beschikking, die de commissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. De besturen stellen de vergoedingen vast voor de leden van de commissie.

**Artikel 16. Vaststelling en wijziging reglement**

1. Dit reglement wordt, gehoord de leden van de commissie en na overleg met de huurdersorganisaties, vastgesteld en gewijzigd door de besturen.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de commissie.

**Artikel 17. Slotbepaling**

1. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2016.

Purmerend, 1 juli 2016.