



## REGLEMENT

GESCHILLENCOMMISSIE  
Woningcorporatie ZVH

## Toelichting

Met ingang van 1 januari 2006 heeft de Vereniging Zaandams Volkshuisvesting, hierna te noemen ZVH, een eigen geschillencommissie. Het Besluit Beheer Sociale Huursector schrijft in art. 16 voor dat elke toegelaten instelling een geschillencommissie moet hebben. De huurders van woongelegenheden van een toegelaten instelling moeten de gelegenheid hebben om klachten over het handelen van personeel in dienst bij of werkzaam voor de corporatie in te dienen bij een klachtencommissie. Deze commissie heeft vervolgens tot taak ZVH te adviseren over de afdoening van de klacht. ZVH dient de klager schriftelijk en gemotiveerd mee te delen of en zo ja wanneer er welke maatregelen naar aanleiding van de klacht genomen zullen worden. Tegen de beslissing van het bestuur of de directie is geen beroep mogelijk, het is een eindbeslissing.

De Geschillencommissie is het sluitstuk van de klachtenbehandeling. Via een correcte behandeling van klachten kan de relatie met de cliënten van de corporaties verbeteren, krijgt ZVH inzicht in eventuele fouten en tekortkomingen van de corporatie. Een klacht kan daarom pas bij de commissie ingediend worden als het werkapparaat eerst de kans heeft gehad de klacht te behandelen.

Niet elke klacht hoort bij de Geschillencommissie thuis. Zo is er de Huurcommissie, kan iemand ook naar de rechter stappen, of kan de klacht thuishoren bij Woningnet of de Stedelijk Klachtencommissie voor de woonruimteverdeling.

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 ZVH of leden van een bewonerscommissie of huurdersvereniging van ZVH. Anderzijds dienen de leden van de commissie wel over voldoende kennis van de materie te beschikken. Vandaar dat de leden afkomstig dienen te zijn 'uit de kring van, maar niet namens ZVH.

Vastgesteld: 7 december 2005

## Geschillenreglement

### **Artikel 1 Definities**

Klager: huurder, medehuurder, geregistreerde woningzoekende of bewonersorganisatie die een klacht aan de commissie voorlegt.

Huurder: een huurder van een woning of woonruimte van ZVH. Voor de toepassing van dit reglement wordt onder huurder eveneens verstaan de medehuurder en de ex-(mede) huurder. Hierna te noemen klager.

Woningzoekende:  
een persoon of huishouden die/dat bij Woningnet als woningzoekende staat geregistreerd, danwel de wens te kennen heeft gegeven geregistreerd te willen worden. Hierna te noemen klager.

Bewonersorganisatie:

- een groep bewoners van (een complex) woningen van ZVH, waarmee ZVH regelmatig overlegt en die een belangrijk deel van de bewoners van woningen vertegenwoordigt.
- Al dan niet volledige, rechtsbevoegde belangengroepering van huurders van (een complex) van woningen van ZVH.

Verhuurder: Vereniging Zaanams Volkshuisvesting van de in deze commissie Toegelaten Instelling in de zin van Artikel 59 van de Woningwet.

Klacht: Een van de klager afkomstig schriftelijk stuk, ingediend op het daartoe vastgestelde klachtenformulier, gericht aan de commissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling dan wel het nalaten van een handeling van de verhuurder of van door de verhuurder bij haar werkzaamheden ingeschakelde persoon, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in art. 1637a van het Burgerlijk Wetboek voor de verhuurder werkzaam, waardoor de klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang getroffen te zijn.

Commissie: de Geschillencommissie van ZVH

### **Artikel 2 Taak en doel geschillencommissie**

1. De commissie heeft tot taak advies uit te brengen aan directie/bestuur van de ZVH die de klacht betreft over bij de commissie ingediende klachten. Het advies is schriftelijk en gemotiveerd.

2. De commissie kan gevraagd en ongevraagd, op grond van een of meer ontvangen klachten, adviseren omtrent het door de corporatie te voeren beleid.

### **Artikel 3 Samenstelling**

1. De commissie bestaat uit drie leden.
2. Eén lid is onafhankelijk voorzitter. Eén lid is afkomstig uit de kring van, maar niet verbonden aan ZVH. Eén lid is afkomstig uit de kring van de huurders, maar niet verbonden aan een huurdersvereniging/bewonerscommissie van ZVH huurders.
3. ZVH voegt een secretaris toe vanuit vastgoedorganisatie Kuijs, Reinder, Kakes & Co te Zaandam.

### **Artikel 4 Benoeming**

1. Leden van de commissie worden benoemd door ZVH.
2. Leden van de commissie worden benoemd voor één jaar. De commissie stelt zelf een rooster van aftreden op, waardoor elk jaar op 1 januari een lid aftreedt. Bij vervulling van tussentijdse vacatures treedt het nieuwe lid in het rooster van aftreden in de plaats van het lid dat hij vervangt.
3. Leden zijn terstond herbenoembaar voor maximaal één nieuwe termijn van 1 jaar.
4. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap van de commissie;
  - verlopen van de benoemingstermijn, zonder herbenoeming;
  - verstrijken van het maximaal aantal zittingstermijnen;
  - overlijden.

### **Artikel 5 Plaats van vestiging**

1. De commissie is gevestigd bij het bureau van vastgoedorganisatie Kuijs, Reinder, Kakes & Co. Zij is schriftelijk bereikbaar op postbusnummer 1277, 1500 AG Zaandam. Zij is telefonisch bereikbaar op nummer (075) 63 53 591.

## **Artikel 6      Werkwijze van de commissie**

1. De commissie vergadert tenminste eenmaal per jaar en voorts zo vaak als zij dit in verband met de behandeling van aanhangig gemaakte klachten noodzakelijk vindt. De commissie kan zelf een vergaderrooster opstellen.
2. De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten. In dit register wordt vermeld: datum ontvangst van de klacht, ontvankelijk/niet ontvankelijk, doorgestuurd naar, behandeld op, advies, afhandelingstermijn klacht.

## **Artikel 7      Voorleggen klacht**

1. Een klacht kan pas aan de commissie voorgelegd worden indien de klacht eerst aanhangig gemaakt is geweest bij het werkapparaat van ZVH.
2. Een klacht moet binnen een half jaar na het voorval waarop de klacht betrekking heeft ingediend worden.

## **Artikel 8      Indienen klacht**

1. De klager brengt de klacht schriftelijk ter kennis aan de commissie middels het daartoe door ZVH vastgestelde klachtenformulier. De ontvangst van de klacht wordt door de secretaris van de commissie binnen een week schriftelijk bevestigd. In deze schriftelijke bevestiging worden de termijnen genoemd waarbinnen over het geschil een uitspraak wordt gedaan.

## **Artikel 9      Ontvankelijkheid**

1. De commissie oordeelt over de ontvankelijkheid van een klacht.
2. Niet ontvankelijke klachten worden niet in behandeling genomen. Klager wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld onder opgave van reden. Zo mogelijk wordt klager medegedeeld aan welke andere instanties de klacht zou kunnen worden voorgelegd.
3. Niet ontvankelijk zijn in ieder geval klachten
  - die betrekking hebben op hoogte van de huurprijs en/of servicekosten en/of voorstellen tot verhoging van de huurprijs, zoals bedoeld in hoofdstuk III, afdeling 3 van de Huurprijzenwet Woonruimte;
  - die behoren tot de competentie van de Stedelijke Klachtencommissie Woonruimteverdeling en/of de Klachtencommissie Woningnet;
  - die reeds in behandeling zijn bij een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak of waarover reeds het oordeel van een dergelijke instantie is gevraagd door klager en/of betrokken corporatie;

- die door ZVH reeds in handen van een deurwaarder of advocaat gesteld zijn. Ten overvloede: een klacht heeft geen opschortende werking;
- waarvan redelijkerwijs verwacht mag worden dat zij geschikt kunnen worden in overleg tussen klager en ZVH, dan wel waarvan ZVH nog niet in kennis is gesteld of onvoldoende gelegenheid heeft gehad om hier een uitspraak over te doen;
- die gericht zijn tegen een besluit met algemene strekking van directie/bestuur of de algemene vergadering van ZVH;
- die niet voldoen aan de omschrijving van klacht als bedoeld in art. 1;
- die niet binnen de termijn bedoeld in art. 7, lid 2 zijn ingediend.

## **Artikel 10 Vooronderzoek**

1. De commissie is vanwege de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
2. De commissie stelt ZVH in de gelegenheid zijn visie op de klacht te geven.
3. Met inachtneming van de privacy etc. stelt de commissie vast welke stukken aan de klager ter beschikking gesteld worden, dan wel welke stukken door klager ingezien kunnen worden.

## **Artikel 11 Oproep zitting commissie**

1. De commissie deelt de klager en ZVH uiterlijk twee weken voor de zitting plaats en tijdstip van de zitting mee. De commissie deelt tevens mee dat klager uitgenodigd is om de klacht nader toe te lichten en/of zich door de commissie te laten horen. Bij de uitnodiging wordt aan de klager en ZVH meegedeeld of en zo ja welke andere personen voor de zitting uitgenodigd zijn bij de behandeling van de betreffende klacht.
2. Indien de klager zich wenst te laten vertegenwoordigen dan geeft hij dat tenminste twee werkdagen vóór de zitting door aan de secretaris. Indien de klager zich wenst te laten vergezellen door getuigen en/of deskundigen, met een maximum van twee, dan doet klager hiertoe - onder mededeling van hun naam - tenminste vijf werkdagen vóór de zitting een verzoek aan de secretaris. De commissie beslist over dit verzoek. Indien de commissie positief beslist draagt de klager zelf zorg voor de oproeping van deze getuige/deskundige(n).

## **Artikel 12 Zitting**

1. De zitting van de commissie is niet openbaar.
2. De secretaris houdt aantekening van het behandelde ter zitting.
3. De klager zal in de gelegenheid gesteld worden zijn klacht nader toe te lichten. De klager kan zich ter vergadering laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan. Een evt. vertegenwoordiger dient ten genoegen van de commissie aannemelijk te maken dat hij gemachtigd is op te treden, tenzij dit al voldoende uit de stukken of omstandigheden blijkt.
4. De ter vergadering aanwezige vertegenwoordiger van ZVH zal eveneens in de gelegenheid gesteld worden een reactie op de klacht te geven.
5. De commissie kan ter vergadering de overige in art. 9 genoemde personen horen in verband met de klacht.
6. De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.

## **Artikel 13 Beraadslagingen en besluitvorming**

1. De commissie beraadslagt en beslist zonder aanwezigheid van derden, achter gesloten deuren over het door haar uit te brengen advies.
2. De commissie kan alleen besluiten nemen indien de meerderheid van de leden van de commissie aanwezig is.
3. De commissie besluit met meerderheid van stemmen. De secretaris heeft geen stemrecht. Bij het staken der stemmen geeft de stem van de voorzitter de doorslag.

## **Artikel 14 Advies**

1. Het advies van de commissie wordt schriftelijk en gemotiveerd, binnen vier weken na de zitting uitgebracht aan bestuur/directie van de betrokken corporatie. De klager ontvangt een afschrift.
2. Het bestuur/de directie van ZVH beslist binnen twee weken op het advies. De beslissing wordt direct schriftelijk meegedeeld aan de klager. Daarbij wordt aangegeven welke partij binnen een bepaalde termijn actie moet ondernemen naar aanleiding van de uitspraak. De commissie ontvangt een afschrift.
3. Het advies van de commissie is niet bindend. Indien de beslissing van ZVH afwijkt van het advies van de commissie wordt deze afwijking gemotiveerd.

## **Artikel 15 Privacy, vertrouwelijkheid geheimhouding**

1. De klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken indien deze privacy-gevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming door betrokkene(n) is verleend. Is deze toestemming wel verleend, dan is klager verplicht tot geheimhouding van deze gegevens.
2. De commissie draagt er zorg voor dat stukken en of gegevens, welke in het kader van behandeling van de klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk behandeld worden.
3. De leden van de commissie en de secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van klachten kennis heeft genomen.

## **Artikel 16 Voorlichting**

1. Dit reglement en het Reglement Geschillencommissie liggen ter inzage bij ZVH.
2. Bij ZVH is een klachtenformulier verkrijgbaar.
3. Bij ZVH is een gratis folder over de werkzaamheden van de commissie verkrijgbaar.

## **Artikel 17 Jaarverslag**

1. De commissie brengt jaarlijks vóór 1 mei verslag uit van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar.
2. Dit verslag wordt toegezonden aan de directies/besturen van ZVH en de huurdersorganisaties.
3. In het jaarverslag maakt de commissie tevens melding van evt. gevraagde en ongevraagde adviezen omtrent het te voeren beleid.

## **Artikel 18 Vergoedingen**

1. De leden van de commissie ontvangen voor hun werkzaamheden een vergoeding volgens de door ZVH gestelde richtlijnen.

## **Artikel 19 Slotbepalingen**

1. Dit reglement wordt vastgesteld door en kan gewijzigd worden door het management van ZVH.
2. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2006.

### **ZVH Geschillencommissie**

Leden en adressen van de ZVH Geschillencommissie:

Mr. G. Kramer  
*Werkadres:*  
Pesman Advocaten  
Robijnstraat 3  
Postbus 366, 1800 AJ Alkmaar  
Telefoon (072) 54 11 103  
*Huisadres:* -

De heer C.P. Tempelaar  
*Huisadres:* -

De heer W. van Velzen  
*Huisadres:* -

Secretariaat ZVH Geschillencommissie  
*Werkadres:*  
Kuijs, Reinder, Kakes & Co  
t.a.v. Mevrouw A. de Vries  
Postbus 1277  
1500 AG Zaandam  
Telefoon (075) 63 53 591  
*Huisadres:* -

Postadres ZVH Geschillencommissie  
ZVH Geschillencommissie  
Postbus 1277  
1500 AG Zaandam

Vereniging Zaandams Volkshuisvesting  
Peperstraat 86, 1502 AK Zaandam  
Postbus 1077, 1500 AB Zaandam