

## **Reglement geschillencommissie**

versie maart 2014

- **Stichting Parteon**
- **Stichting Wormerwonen**
- **Stichting Zaandams Volkshuisvesting (ZVH)**

## Toelichting

Het Besluit Beheer Sociale Huursector schrijft in art. 16 voor dat elke toegelaten instelling een geschillencommissie moet hebben. De huurders van woonegelegenheden van een toegelaten instelling moeten de gelegenheid hebben om klachten over het handelen van personeel in dienst van of werkzaam in opdracht van de corporatie in te dienen bij een klachtencommissie. Deze commissie heeft vervolgens tot taak de toegelaten instelling te adviseren over de afhandeling van de klacht. De toegelaten instelling dient vervolgens 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. Wel kan de klager besluiten het geschil aanhangig te maken bij de daartoe bevoegde gerechtelijke instantie.

De Geschillencommissie is het sluitstuk van de klachtenbehandeling. Via een correcte behandeling van klachten kan de relatie met de cliënten van de corporaties verbeteren, kan de corporatie inzicht krijgen 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 meteen 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 een corporatie of leden van een bewonerscommissie of huurdersvereniging. 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 de corporatie of huurdersorganisatie lid zijn.

Stichting Parteon, Stichting Wormerwonen en Stichting ZVH zijn met elkaar de samenwerking aangegaan en werken met één geschillencommissie. Tot 1 januari 2013 behoorde tot de samenwerkingspartners ook Woningbouwvereniging Jisp. Deze laatste is met ingang van 1 januari 2013 gefuseerd met Stichting Wormerwonen.

Vastgesteld: januari 2006  
Gewijzigd: december 2010  
Gewijzigd: mei 2013  
gewijzigd maart 2014

## 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 één van de aangesloten corporaties. 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, dan wel de wens te kennen heeft gegeven geregistreerd te willen worden. Hierna te noemen klager.

Bewonersorganisatie:

- een groep bewoners van (een complex) woningen van één van de aangesloten corporaties, waarmee de corporatie 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 één van de aangesloten corporaties.

Corporatie: Een van de in deze commissie samenwerkende Toegelaten Instellingen in de zin van Artikel 59 van de Woningwet.

Dit zijn:

- stichting Parteon
- stichting Wormerwonen
- stichting Zaandams Volkshuisvesting (ZVH)

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 Parteon – Wormerwonen – ZVH

Secretaris: het secretariaat van de geschillencommissie wordt gevoerd door Parteon

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

1. De commissie heeft tot taak advies uit te brengen aan directie/bestuur van de corporatie 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 de deelnemende corporaties. Eén lid is afkomstig uit de kring van de huurders, maar niet verbonden aan een huurdersvereniging/bewonerscommissie.
3. Parteon voert het secretariaat van de commissie.

## **Artikel 4 Benoeming**

1. Leden van de commissie worden benoemd door de besturen van de bij geschillencommissie aangesloten corporaties.
2. Leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van drie jaar. De commissie stelt zelf een rooster van aftreden op, waardoor elk jaar op 1 juli 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/zij vervangt.
3. Leden zijn terstond herbenoembaar voor maximaal twee nieuwe termijnen van drie jaar. Het rooster van aftreden met ingang 1 mei 2013:

<b>Naam</b>	<b>Benoemd/ herbenoemd</b>	<b>Aftredend per</b>	<b>herbenoembaar</b>
V. Klemann, onafhankelijk voorzitter	1 juli 2014, herbenoemd	1 juli 2017	Ja, voor 3e termijn
G. Buijs, lid uit de kring van de verhuurders	1 juli 2013 benoemd	1 juli 2016	Ja, voor 2e termijn
E. Sluis, lid uit de kring van de huurders	1 juli 2012 herbenoemd	1 juli 2015	Nee*

\*Blijft voorlopig lid in afwachting van de ontwikkelingen mbt het standaard reglement vanuit de Herzieningswet

4. Het lidmaatschap van een commissielid eindigt door:
  - Het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap van de commissie bij de bestuurders,
  - Het verstrijken van de benoemingstermijn zonder herbenoeming zoals bedoeld in lid 3 van dit artikel,
  - Het verstrijken van het maximaal aantal zittingstermijnen,
  - Het overlijden van een commissielid,
  - Een daartoe strekkend, met redenen omkleed besluit van de bestuurders, zoals bedoeld in lid 5 van dit artikel,
  - Het handelen in strijd met dit reglement of door niet meer te voldoen aan het gestelde in de profielschets,
  - Een onverenigbaarheid van functie, zoals bedoeld in lid 6 van dit artikel.
  
5. Wanneer de bestuurders een lid van de commissie ontslaan, kan de commissie desgewenst in een vergadering het ontslag bespreken en naar aanleiding daarvan eventueel een advies aan de bestuurders uitbrengen. Dit advies wordt bovendien ter kennis gebracht aan de Raad van Commissarissen/Raad van Toezicht.
  
6. Niet benoembaar tot lid van de commissie is de persoon die:
  - minderjarig is;
  - bloed- of aanverwant tot en met de tweede graad van, danwel gehuwd is of een samenlevingsverband heeft met een lid van de Raad van Commissarissen/Raad van Toezicht, het bestuur van een corporatie of medewerkers van de stichting of het bestuur van de huurdersorganisatie;
  - een lid van het personeel van één van de aangesloten corporaties of in haar opdracht werkende bedrijven;
  - een zakelijke band onderhoudt met één van de aangesloten corporaties

- werkzaam is in dezelfde branche en in hetzelfde werkgebied van één van de aangesloten corporaties.

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

1. De commissie is gevestigd bij stichting Parteon. Zij is schriftelijk bereikbaar op postbus 22, 1520 AA Wormerveer. Zij is telefonisch bereikbaar op nummer 075 - 6275000.

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

1. De commissie vergadert tenminste éénmaal 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 intern bij de desbetreffende corporatie aanhangig is gemaakt en is behandeld.
2. Een klacht moet binnen een half jaar na het voorval waarop de klacht betrekking heeft ingediend worden bij de geschillencommissie.

#### **Artikel 8 Indienen klacht**

1. De klager brengt de klacht schriftelijk ter kennis aan de commissie middels het daartoe door de geschillencommissie vastgestelde meldingsformulier. De ontvangst van de klacht wordt door de secretaris van de commissie binnen één 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 betrokken corporatie reeds in handen van een deurwaarder of advocaat gesteld zijn. Ten overvloede: het melden van een klacht bij de geschillencommissie heeft geen opschortende werking voor zaken die reeds in behandeling zijn gesteld bij een deurwaarder of advocaat;
  - waarvan redelijkerwijs verwacht mag worden dat zij geschikt kunnen worden in overleg tussen klager en betrokken corporatie, dan wel waarvan de corporatie 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 de corporatie;
  - 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 de betrokken corporatie in de gelegenheid haar visie op de klacht te geven.
3. Met inachtneming van de privacy (wet bescherming persoonsgegevens) stelt de commissie vast welke stukken aan de klager ter beschikking gesteld worden, dan wel welke stukken door klager ingezien kunnen worden.

#### **Artikel 10a Belangenverstremming van een commissielid**

1. Indien bij de behandeling van een klacht bij één van de leden een schijn van belangenverstremgeling ontstaat, dan treedt dit lid terug voor de behandeling van deze klacht. De klacht wordt in dat geval behandeld door de overgebleven (twee) commissieleden.
2. Indien bij de behandeling van een klacht bij twee van de leden een schijn van belangenverstremgeling ontstaat, zal primair binnen de commissie gezocht worden naar een oplossing om een geschil te kunnen behandelen. Lukt het de commissieleden niet om onderling tot een oplossing te komen, dan handelen de bestuurders van de corporaties gezamenlijk naar bevinden van de situatie.. Een mogelijke oplossing is het overdragen van het geschil aan de geschillencommissie van een andere corporatie in de regio.

### **Artikel 11 Oproep zitting commissie**

1. De commissie deelt de klager en de betrokken corporatie uiterlijk twee weken voor de zitting (schriftelijk) de plaats en het 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 de betrokken corporatie 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 vertegenwoordiger dient ten genoeg 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 de corporatie zal eveneens in de gelegenheid gesteld worden inhoudelijk op de klacht te reageren.
5. De commissie kan ter vergadering de overige in art. 11 genoemde personen horen in verband met de klacht.
6. De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren. De kosten daarvan komen voor rekening van de betrokken corporatie.

### **Artikel 13 Beraadslagingen en besluitvorming**

1. De commissie beraadslaagt 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 de corporatie 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 de betrokken corporatie afwijkt van het advies van de commissie wordt deze afwijking gemotiveerd.
4. Indien klager zich niet kan vinden in het besluit van het bestuur/de directie van de corporatie heeft klager de mogelijkheid het geschil aanhangig te maken bij de daartoe bevoegde gerechtelijke instantie.

### **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. Het Reglement Geschillencommissie ligt ter inzage bij elk van de aangesloten corporaties.
2. Bij elke aangesloten corporatie is een meldingsformulier verkrijgbaar.
3. Bij elke aangesloten corporatie is informatie over de werkzaamheden en de werkwijze 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 de bij de commissie aangesloten corporaties en de huurderorganisaties.
3. In het jaarverslag maakt de commissie tevens melding van gevraagde en ongevraagde adviezen omtrent het te voeren beleid.

#### **Artikel 18 Financiële aspecten**

1. De leden van de commissie ontvangen voor hun werkzaamheden een vaste vergoeding per kalenderjaar. De voorzitter ontvangt € 850, de andere leden ieder € 600.
2. De vaste jaarlijkse vergoeding voor de activiteiten van het ambtelijk secretariaat bedraagt € 350.

3. De totale vaste jaarlijkse kosten voor de geschillencommissie bedragen € 2.400. Elke aangesloten corporatie draagt € 800 in de vaste kosten bij.
4. De kosten voor de afhandeling van geschillen komen voor rekening van de in het geschil betrokken corporatie. Voor de activiteiten van het ambtelijk secretariaat wordt een uurtarief van € 50 gehanteerd. Deze kosten worden separaat aan de in het geschil betrokken corporatie in rekening gebracht.

#### **Artikel 19 Slotbepalingen**

1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan gewijzigd worden door de besturen van de aangesloten corporaties.
2. Het reglement van de geschillencommissie is in werking getreden op 1 januari 2006. Het gewijzigde reglement gaat in per 1 maart 2014.