

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE

Artikel 1: Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Corporatie	Woningstichting Woningbelang, werkzaam als toegelaten instellingen in de zin van artikel 70 van de Woningwet;
De directeur Commissie	de directeur van de corporatie; i.c. het bestuur; de geschillencommissie van de corporatie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH);
HBV Medewerkers	de Huurdersbelangenvereniging Valkenswaard; medewerkers van Woningbelang.
Klager	de huurder, de medehuurder in de zin van artikel 7a: 1623g en 7a: 1623h Burgerlijk Wetboek (BW), de persoon bedoeld in artikel 7a: 1623i lid 2 BW en de ex-(mede) huurder van woonruimte of bedrijfsruimte in eigendom van of in beheer bij de corporatie; de onderhuurder als bedoeld in artikel 1 lid 2c BBSH, de bij Woningbelang ingeschreven woningzoekende.
Geschil	een verschil van mening tussen de klager en de corporatie, vastgelegd in een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de geschillencommissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de corporatie of van door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7a: 1637a van het Burgerlijk Wetboek voor de corporatie werkzaam, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Artikel 2: Doel van de commissie

1. Klagers in de gelegenheid stellen om geschillen in te dienen over zaken waarbij zij zich rechtstreeks in zijn/haar belang getroffen achten;
2. Bij te dragen aan een goede afhandeling van geschillen van klagers en daarmee bij te dragen aan de verbetering van de relatie, die de corporatie met haar huurders en woningzoekenden heeft;
3. Tegemoet te komen aan de behoefte van huurders en woningzoekenden om op het niveau waar (de uiteindelijke) beslissingen worden genomen, die hen direct treffen, gehoord te kunnen worden en invloed uit te oefenen;
4. Bij te dragen aan de verbetering / optimalisering van het functioneren van de corporatie.

Artikel 3: Taak van de geschillencommissie

1. De commissie behandelt binnen redelijke termijn de ingediende geschillen en brengt hierover advies uit aan de directeur. De commissie draagt er zorg voor dat de ingediende geschillen binnen redelijke termijn door de corporatie worden behandeld en zo mogelijk worden opgelost.
2. De commissie adviseert naar aanleiding van de door haar behandelde geschillen de corporatie gevraagd en ongevraagd over het te voeren beleid.

Artikel 4: Samenstelling en benoeming van de commissie

1. De directeur van de corporatie draagt zorg voor het instellen van een commissie zoals bedoeld in artikel 16 van BBSH.
2. De commissie bestaat uit drie leden, die worden benoemd door de directeur. Zij benoemt uit haar midden een voorzitter en een secretaris.
3. Eén lid vertegenwoordigt de huurders van de corporatie en is huurder van de corporatie. Dit lid is geen medewerker of lid van de Raad van Commissarissen van Woningbelang en wordt voorgedragen door de HBV.
4. Eén lid vertegenwoordigt de corporatie. Dit lid niet zijnde een werknemer van de corporatie of lid van de Raad van Commissarissen wordt voor benoeming voorgedragen door de

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE

Ondernemingsraad van Woningbelang.

5. Eén lid wordt aangewezen door de directeur. Dit lid niet zijnde een werknemer van de corporatie of lid van de Raad van Commissarissen.

Artikel 5: Zittingstermijn

Met uitzondering van de periode na de eerste samenstelling van de commissie, bedraagt de zittingstermijn van de leden 3 jaar. In het derde jaar na de eerste samenstelling en elke volgend jaar, treedt telkens één lid af volgens een vooraf opgesteld rooster.

Artikel 6: Beëindiging lidmaatschap

1. Een aftredend commissielid is eenmalig opnieuw benoembaar voor maximaal een periode van drie jaar;
2. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door;
 - het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 1;
 - het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij de directeur;
 - overlijden;
 - het verkrijgen van een kwaliteit die strijdig is met artikel 4.3 en 4.4;
 - het verliezen van een kwaliteit die strijdig is met artikel 4.3;
 - het ontslaan door de HBV voor het lid genoemd in artikel 4.3;
 - het ontslaan door de directeur van de leden genoemd in artikel 4.4 en 4.5.
3. Indien het lidmaatschap van één van de leden van de commissie genoemd onder artikel 4.4 en 4.5 tussentijds eindigt, benoemt de directeur met inachtneming van het gestelde in artikel 4 en 5 een nieuw lid, dat in de plaats treedt van het lid dat wordt vervangen. Indien het lidmaatschap van het lid van de commissie genoemd onder artikel 4.3 tussentijds eindigt, benoemt de HBV met inachtneming van het gestelde in artikel 4 en 5 een nieuw lid, dat in de plaats treedt van het lid dat wordt vervangen. Het rooster van aftreden blijft bij vervanging van kracht.

Artikel 7: Plaats binnen de corporatie

De commissie adviseert de directeur van de corporatie. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren, maar moet daarover verantwoording afleggen aan de directeur van de corporatie.

Artikel 8: De werkwijze van de commissie

1. De commissie kiest jaarlijks uit haar midden een voorzitter.
2. De commissie vergadert ten minste eenmaal per jaar en zo vaak dat in verband met de afhandeling van geschillen noodzakelijk is.
3. De commissie houdt een register bij van ontvangen geschillen, waarin tenminste wordt opgenomen:
 - het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen geschillen;
 - de afhandelingstermijn van de geschillen;
 - het aantal niet in behandeling genomen geschillen en de reden hiervan;
 - het aantal uitgebrachte adviezen.Dit register wordt periodiek op de agenda van de vergaderingen van de commissie geplaatst.
4. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de directeur en de HBV, waarin tenminste dezelfde gegevens worden opgenomen als vermeld in lid 3 en het aantal adviezen over het te voeren beleid in het algemeen.

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE

Artikel 9: Ontvankelijkheid van een geschil

1. De commissie oordeelt alleen over een geschil indien:
 - a. het geschil door klager schriftelijk bij de commissie is ingediend, bij voorkeur door middel van een daartoe bestemd formulier
én
 - b. het geschil door klager al schriftelijk is voorgelegd aan de corporatie
én
 - c. de directeur of zijn vertegenwoordiger daarop over het geschil een schriftelijk standpunt kenbaar heeft gemaakt, tenzij er - zonder enige schriftelijke reactie - meer dan zes weken zijn verstreken nadat het geschil door klager schriftelijk is voorgelegd aan de corporatie
én
 - d. het geschil over een handeling of het nalaten daarvan door de corporatie of door de corporatie ingeschakelde personen gaat, waardoor de klager rechtstreeks in zijn belang is getroffen
én
 - e. het geschil niet door hetzij de klager hetzij de corporatie aanhangig is gemaakt bij een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak
én
 - f. het geschil is ingediend binnen drie maanden na de schriftelijke reactie als bedoeld onder c.
én
 - g. het geschil is ingediend binnen één jaar na de datum van het voorval.

Artikel 10: Waarborgen privacy van klager en derden

1. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming door de betrokkene is verleend. Alleen op diens verzoek wordt klager hiervan door de commissie op de hoogte gesteld. Indien de toestemming wel is verleend, dan is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.
2. De commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens die in het kader van de behandeling van een geschil zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager, vertrouwelijk worden behandeld. In verband daarmee hebben alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie. Informatie over privacygevoelige gegevens van klager zal alleen na toestemming van klager aan derden worden verschaft.
Elk lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan in het kader van de behandeling van geschillen kennis is genomen.

Artikel 11: Bevoegdheid

1. Voor zover geschillen betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs zoals bedoeld in Hoofdstuk III, afdeling 3 van de Huurprijzenwet woonruimte, deelt de commissie namens de directeur schriftelijk aan klager mee dat dit geschil niet in behandeling zal worden genomen, maar dat betrokkene een beroep kan doen op de huurcommissie dan wel de kantonrechter.
2. De commissie neemt geen geschillen in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager hetzij de corporatie. Wanneer een dergelijk geschil reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De commissie bericht klager in deze gevallen schriftelijk namens de directeur.
3. Een geschil dat gericht is tegen een bestuursbesluit met algemene strekking, zal niet door de commissie zelf in behandeling worden genomen maar naar het betreffende bestuurlijk orgaan worden verwezen.

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE

4. Indien de commissie constateert dat een geschil niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1, adviseert zij de directeur het geschil op deze grond niet in behandeling te nemen. De commissie stelt de klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis.
5. Indien de commissie van mening is dat een geschil door de werkorganisatie kan worden opgelost en deze daartoe nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest, kan zij in het belang van een spoedige afhandeling afzien van advisering aan de directeur en het geschil rechtstreeks aan de werkorganisatie doorgeven. Klager wordt daarover door de commissie schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd. Zij vermeldt daarbij dat klager zich weer tot de commissie kan wenden indien het geschil niet binnen een door haar in overleg met de directeur of zijn vertegenwoordiger aan te geven termijn is opgelost. Klager wordt in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling, waarbij klager, de commissie kan verzoeken het geschil alsnog in behandeling te nemen.
6. De commissie heeft de bevoegdheid zich te laten adviseren. De financiële consequenties zijn voor rekening van de corporatie.

Artikel 12: Voorbereiding van de vergadering

1. Klager krijgt onverwijld, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen, van of namens de commissie schriftelijk bericht van ontvangst van het geschil.
2. De commissie nodigt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken vanaf de datum van ontvangst uit om het geschil mondeling toe te lichten. Tussen uitnodiging en vergadering verstrijken minimaal tien werkdagen en maximaal vijftien werkdagen. Klager ontvangt van alle voor de vergadering ingebrachte stukken een kopie, met uitzondering van privacy-gevoelige stukken en beleidsstukken, welke naar het gemotiveerde oordeel van de corporatie niet of nog niet voor publicatie kunnen worden vrijgegeven. Alleen op diens verzoek wordt klager hiervan door de commissie op de hoogte gesteld. Klager zal in de gelegenheid worden gesteld om op de door hem ontvangen stukken te reageren.
3. De vergadering is niet openbaar. De commissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van het geschil. De commissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
4. Personeelsleden van de corporatie wier handelen of nalaten daarvan onderwerp is van het geschil, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde te geven. In het algemeen past de commissie het principe van hoor en wederhoor toe.

Artikel 13: De vergadering

1. De klager wordt gedurende de vergadering in staat gesteld het geschil toe te lichten. De klager mag zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan, indien dit tenminste 24 uur voor aanvang van de vergadering aan de commissie is gemeld. Klager kan de commissie verzoeken - onder mededeling van hun naam - getuigen / deskundigen te horen. Indien de commissie positief op dit verzoek beslist, draagt de commissie zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen / deskundigen.
2. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.
3. Klager ontvangt van alle ter zitting ingediende stukken een kopie, met uitzondering van privacygevoelige stukken en beleidsstukken, welke naar het gemotiveerde oordeel van de corporatie niet of nog niet voor publicatie kunnen worden vrijgegeven.
4. Klager wordt in de gelegenheid gesteld op de ter zitting ingebrachte stukken te reageren.

Artikel 14: Stemmen

1. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
2. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
3. Besluiten kunnen alleen worden genomen wanneer er minimaal twee leden van de commissie aanwezig zijn. Als er geen meerderheid van stemmen is, wordt binnen twee

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE

weken de commissie voltallig bijeengeroepen. Indien dit niet mogelijk is, treedt artikel 19 in werking.

Artikel 15: Advies

1. De commissie beslist over een advies buiten aanwezigheid van derden en brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar advies schriftelijk uit aan de directeur. Gelijktijdig krijgt klager een afschrift van dit advies.
2. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie weken nadat het advies aan de directeur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van de directeur ten aanzien van het geschil.
Indien de directeur in zijn beslissing afwijkt van het advies motiveert hij waarom, met een afschrift aan de commissie. Hij informeert de HBV en de Raad van Commissarissen hierover.
3. Het advies is openbaar voor zover de privacy van klager, werknemers of derden zich daartegen niet verzet en deze geen toestemming hebben gegeven om het advies openbaar te maken.

Artikel 16: Secretariaat

Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door de secretaris van de commissie. De secretaris kan zich laten bijstaan door een ambtelijk secretaris, die door de directeur van de corporatie wordt aangewezen.

Artikel 17: Wijziging en vaststelling reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directeur van de corporatie, na het HBV in de gelegenheid gesteld te hebben zich hierover uit te spreken met inachtneming van de regels zoals vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst tussen Woningbelang en de HBV.

Artikel 18: Spoedprocedure

1. De voorzitter kan de commissie bijeenroepen om een spoedeisende geschil te behandelen, welke een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden afgewacht.
2. De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.
3. De commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van het geschil, zij een onmiddellijk advies / voorziening nodig acht. De commissie geeft tevens aan ten aanzien van welke onderdelen van het geschil de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.
4. Na het uitbrengen van het advies aan de directeur, wordt zo spoedig mogelijk - doch binnen vijf werkdagen - door de directeur beslist. Deze beslissing wordt onverwijld aan de klager meegedeeld. Klager krijgt zo spoedig mogelijk een afschrift van dit besluit.

Artikel 19: Slotbepaling

In die gevallen, waarin de statuten of dit reglement niet voorzien, beslist de directeur-bestuurder en doet hij hiervan melding aan de Raad van Commissarissen en de HBV.

Aldus vastgesteld door de directeur, d.d. 30 augustus 2001

Tekst gewijzigd op 12 februari 2018.

Vereniging gewijzigd in Woningstichting, ledenvergadering verwijderd en RvT gewijzigd in RvC.