



REGLEMENT

Onafhankelijke geschillencommissie voor Goed Wonen Gemert, Woningstichting Laarbeek,
Woningbouwvereniging Bergopwaarts Deurne en PeelrandWonen Boekel



ARTIKEL 1 DEFINITIES

- Commissie:** De geschillencommissie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector, ingesteld door de woningcorporaties die dit reglement hebben ondertekend, te weten stichting Goed Wonen te Gemert, Woningbouwvereniging Bergopwaarts te Deurne, Woningstichting Laarbeek te Lieshout en Stichting Peelrand Wonen te Boekel.
- Corporatie:** De woningcorporatie die de commissie door ondertekening van dit reglement erkent als zijn geschillencommissie en op wie dit reglement van toepassing is.
- Directeur-bestuurder:** De gezamenlijke directeuren van de ondertekenende woningcorporaties, belast met de dagelijkse leiding van de corporaties, of ieder van hen afzonderlijk wanneer de klacht de deelnemende corporatie afzonderlijk betreft.
- Huurdersorganisatie:** De door de corporatie erkende belangenbehartigingsorganisatie en vertegenwoordiger van huurders, die op corporatieniveau de huurders en woningzoekenden vertegenwoordigt, te weten Huurderbelangenorganisatie De Peel, Bewonersraad Laarbeek, Huurdersbelang Gemert-Bakel en Huurdersbelangenvereniging "Onder de Pannen".
- Verzoeker:** De persoon die een geschil schriftelijk aan de geschillencommissie voorlegt.
- Klacht:** Een verzoek gericht aan de corporatie waarbij sprake is van een probleem dat de klant niet kan oplossen met de medewerkers van de corporatie of waarbij de afhandeling te lang op zich laat wachten.
- Geschil:** Een van een verzoeker/verzoekster afkomstig schriftelijk verzoek, gericht aan de geschillencommissie. Dit verzoek betreft het handelen of nalaten van de betreffende corporatie. Hieronder wordt ook verstaan het handelen of nalaten van derden die in opdracht van de betreffende corporatie werkzaamheden verrichten of hebben verricht.
De verzoeker wordt rechtstreeks in zijn belang getroffen. Het verzoek heeft betrekking op de uitvoering van het door de corporatie gevoerde beleid. De door of namens de directeur-bestuurder van de betreffende corporatie voorgestelde oplossing is voor de verzoeker niet acceptabel.
- Uitspraak:** De uitspraak die de Geschillencommissie doet na de behandeling van een geschil. De geschillencommissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies aan de betreffende corporatie.

ARTIKEL 2 DOEL VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE

De commissie heeft tot doel:

- het klanten van de corporaties mogelijk maken een geschil voor te leggen aan een onafhankelijke partij over zaken waarbij zij direct belang hebben;



- bij te dragen aan een goede klachtenafhandeling en daarmee aan de verbetering van de relatie die de corporaties hebben met hun klanten;
- bij te dragen aan de optimalisering van het functioneren van de corporaties.

ARTIKEL 3 TAAK VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE

De taken van de commissie zijn:

- a. het binnen de daartoe in dit reglement gestelde termijn behandelen van de voorgelegde geschillen en hierover een uitspraak doen.
- b. het naar aanleiding van de door haar behandelde geschillen gevraagd en ongevraagd adviseren van de directeur-bestuurder over de uitvoering van het door de betreffende corporatie gehanteerde beleid. Een dergelijk advies heeft geen bindend karakter.
- c. zorgen voor het bijhouden van een geanonimiseerd register van de ontvangen geschillen met betrekking tot:
 - het aantal ontvangen geschillen;
 - het aantal in behandeling genomen geschillen;
 - het aantal niet in behandeling genomen geschillen en de reden;
 - de afhandelingstermijnen van de behandelde geschillen;
 - de aard van de geschillen;
 - de gedane uitspraken en uitgebrachte adviezen;
 - jaarlijks een op het register gebaseerd schriftelijk verslag uitbrengen aan de verhuurders en de huurdersorganisaties.

ARTIKEL 4 SAMENSTELLING, BENOEMING EN FUNCTIONEREN VAN DE COMMISSIE

4.1

De commissie bestaat uit vijf leden, doch zij blijft bevoegd zolang het aantal leden niet lager is dan drie en hiervan tenminste één lid een juridische achtergrond heeft.

- De leden van de commissie worden benoemd door een door de huurdersorganisaties en de corporaties gezamenlijk aangewezen selectiecommissie. Een kandidaat wordt slechts benoemd indien beide geledingen van de selectiecommissie hiermee instemmen.
- De leden van de geschillencommissie bepalen in onderling overleg welke leden de functies van voorzitter en plaatsvervangend voorzitter vervullen.

4.2

De leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij dienen te voldoen aan een door de betreffende corporaties gezamenlijk opgesteld profiel. Minimaal één van de leden van de commissie dient een juridische achtergrond te hebben.

4.3

De leden van de commissie hebben allen een onafhankelijke positie ten opzichte van de deelnemende corporaties. Dit wil zeggen:

- Zij hebben geen zakelijke, bestuurlijke of personele binding met de deelnemende corporaties of hebben die binnen één jaar voorafgaand aan de benoeming als commissielid gehad;



- Zij zijn geen huurder of medehuurder van één van de deelnemende corporaties;
- Zij hebben geen belangen bij of directe binding met één van de in artikel 1 genoemde huurdersorganisaties van de deelnemende corporaties.

4.4

De leden hebben een zittingsperiode van drie jaar. De leden van de commissie treden af op basis van een door de commissie op te stellen rooster van aftreden.

4.5

De leden van de commissie zijn na afloop van een zittingsperiode herbenoembaar. De maximale zittingsduur van een lid is negen jaar.

4.6

Bij aftreden of bij verloop van de zittingsperiode van een lid, of voor herbenoeming als bedoeld in lid 5, stellen de deelnemende corporaties en de betrokken huurdersorganisaties gezamenlijk een selectiecommissie in.

4.7 vervallen

4.8

Bij het ontstaan van (tussentijdse) vacatures dient binnen drie maanden in de vacature te worden voorzien.

4.9

De leden van de commissie hebben ten opzichte van derden geheimhoudingsplicht.

4.10

Het lidmaatschap van de geschillencommissie eindigt:

- door het verstrijken van een zittingsperiode of door verstrijken van de maximale zittingsduur;
- door schriftelijke opzegging door het commissielid zelf. Hiervoor geldt een opzegtermijn van één maand;
- door overlijden van het commissielid;
- doordat het commissielid niet meer voldoet aan de vereisten die in deze regeling zijn gesteld;
- door ontslag.

4.11

Een lid van de commissie kan voor bepaalde tijd worden geschorst of worden ontslagen

- wanneer het lid zijn taken als commissielid verwaarloost,
- in andere gevallen waarbij het lidmaatschap in redelijkheid niet kan worden voortgezet.

4.12

Een besluit tot schorsing of opheffing van de schorsing wordt genomen door de gezamenlijke directeur-bestuurders.

4.13

Wanneer de gezamenlijke directeur-bestuurders besluiten om een commissielid te ontslaan, eindigt



het lidmaatschap van dit commissielid met ingang van de datum die in het betreffende besluit wordt gemeld.

4.14

Besluiten over schorsing en /of ontslag van commissieleden zijn met redenen omkleed en worden slechts genomen nadat de gezamenlijke directeur-bestuurders de commissie inclusief het betreffende commissielid hebben gehoord of het betreffende commissielid althans in de gelegenheid hebben gesteld om te worden gehoord.

4.15

Tegen het genomen besluit tot schorsing en/of ontslag is geen beroep mogelijk.

ARTIKEL 5 VERGOEDING

5.1

De commissieleden hebben voor hun werkzaamheden en het bijwonen van de zittingen danwel bijeenkomsten of vergaderingen recht op een vergoeding. Deze vergoeding bedraagt per commissielid € 125,00 per bijgewoonde zitting (prijspeil 2011). De vergoeding voor de voorzitter bedraagt € 175,00. Deze vergoeding wordt jaarlijks met het percentage consumentenprijsindexcijfer (CPI) geïndexeerd.

Tevens hebben de leden van de commissie recht op een vergoeding van de door hen te maken reiskosten. Deze wordt berekend en uitbetaald op basis van de reiskostenregeling uit de cao-woondiensten.

ARTIKEL 6 SECRETARIAAT

6.1

De deelnemende corporaties bepalen onderling wie van hen het secretariaat van de commissie voert. Het adres van het secretariaat is bij alle corporaties en verzoekers bekend.

De corporatie die het secretariaat voert wijst één persoon aan die als ambtelijk secretaris fungeert en in die hoedanigheid de zittingen van de commissie bijwoont. Mocht deze ambtelijk secretaris op enig moment verhinderd zijn de zitting van de commissie bij te wonen, dan regelt hij zelf zijn vervanging.

6.2

De ambtelijk secretaris draagt zorg voor:

- het organiseren van de zittingen danwel vergaderingen of bijeenkomsten van de commissie;
- de agenda en de verslaglegging van de zittingen, vergaderingen of bijeenkomsten van de commissie;
- de compleetheid van de dossiers;
- het opstellen van de concept-adviezen en concept-verslagen van de commissie
- de archivering voor de geschillencommissie;
- het bijhouden van een geanonimiseerd register zoals genoemd in artikel 3.1 van dit reglement;
- het opstellen van het concept-jaarverslag van de commissie;
- het tijdig doorzenden van stukken en zittingsinformatie naar partijen.



6.3

De ambtelijk secretaris heeft geen stemrecht in de commissie.

6.4

De ambtelijk secretaris heeft ten opzichte van derden, inclusief de medewerkers van de deelnemende corporaties, een geheimhoudingsplicht.

6.5

De commissie ziet zelf toe op het functioneren van de ambtelijk secretaris. In geval van disfunctioneren van de ambtelijk secretaris, heeft de commissie de bevoegdheid de directeur-bestuurders van de deelnemende corporaties hierover te rapporteren en kan de commissie hen verzoeken de ambtelijk secretaris te vervangen.

ARTIKEL 7 HET INDIENEN VAN EEN GESCHIL

7.1

Een geschil kan worden voorgelegd door:

- a. een huurder of een medehuurder;
- b. een ex-huurder of een ex-medehuurder;
- c. een bij de betreffende corporatie ingeschreven woningzoekende;
- d. een deelnemende corporatie;
- e. een huurdersorganisatie van de deelnemende corporaties.

7.2

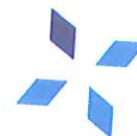
Een geschil wordt pas door de commissie in behandeling genomen wanneer

1. de verzoeker de interne klachtenprocedure bij de betreffende corporatie doorlopen heeft en deze is afgerond met een besluit door of namens de directeur-bestuurder; of;
2. er meer dan vier weken verstreken zijn nadat de klacht bij de corporatie is ingediend en er door de corporatie geen gegronde reden is opgegeven voor het langer behandelen van de klacht, met een termijn waarbinnen de corporatie de klacht zal hebben afgehandeld;
3. de verzoeker een direct belang heeft bij de behandeling van het geschil;
4. het geschil niet eerder al aan de geschillencommissie is voorgelegd;
5. het geschil niet reeds is voorgelegd aan een rechterlijke instantie, de huurcommissie, een andere instantie of in handen is gegeven van een deurwaarder. In deze gevallen zal de behandeling van de klacht worden aangehouden of opgeschort;
6. het geschil voldoet aan de omschrijving zoals genoemd in artikel 1 van dit reglement;
7. het niet een verzoek betreft om het beleid van de corporatie inhoudelijk te beoordelen zonder dat er sprake is van een geschil over de uitvoering van dit beleid.

7.3

Het geschil dient schriftelijk aan de commissie te worden voorgelegd, binnen zes weken na dagtekening van het besluit van de directeur-bestuurder, zoals bedoeld in artikel 7.2.1.

Wanneer verzoeker geen besluit van de directeur-bestuurder ontvangt, dan dient hij het geschil binnen zes weken na afloop van de termijn als bedoeld in artikel 7.2.2. van dit reglement schriftelijk aan de commissie voor te leggen.



7.4

Voor het indienen van het geschil dient bij voorkeur een formulier te worden gebruikt. De verzoeker stuurt het ingevulde formulier, eventueel voorzien van bijlagen, naar het adres van de geschillencommissie.

ARTIKEL 8 ONTVANGST VAN HET VERZOEK

8.1

De ambtelijk secretaris beoordeelt, na raadpleging van de commissieleden, op grond van artikel 7 van dit reglement of het verzoek in aanmerking komt voor behandeling door de geschillencommissie. Bij twijfel over de ontvankelijkheid wordt het verzoek hierop door de geschillencommissie beoordeeld.

8.2

De ambtelijk secretaris bevestigt binnen één week de ontvangst van het verzoek om behandeling van een geschil aan de verzoeker. De ambtelijk secretaris zendt een afschrift van het ingediende verzoek uiterlijk binnen één week na ontvangst naar de directeur-bestuurder van de betreffende corporatie en de leden van de commissie.

8.3

De ambtelijk secretaris zorgt voor de agendering van de geschillen die door de commissie behandeld worden. Een geagendeerd verzoek tot behandeling van een geschil wordt uiterlijk vier weken na ontvangst van het verzoek besproken door de geschillencommissie.

8.4

De voorzitter is bevoegd in bijzondere omstandigheden af te wijken of afwijking toe te staan van de termijnen die genoemd zijn in het eerste tot en met het derde lid.

8.5

De verzoeker kan op elk gewenst tijdstip tijdens de behandeling van de klacht, de procedure stopzetten. Hij dient dit schriftelijk aan de geschillencommissie te laten weten. Nadat de procedure door de verzoeker is stopgezet kan hij hetzelfde geschil niet nogmaals aan de commissie voorleggen.

ARTIKEL 9 WERKWIJZE VAN DE COMMISSIE

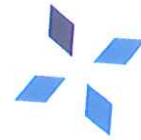
9.1

De commissie vergadert tenminste één maal per jaar en daarnaast zo vaak als in verband met de afhandeling van geschillen noodzakelijk is. Tijdens de jaarlijkse vergadering van de commissie komt in ieder geval aan de orde:

- evaluatie van het voorzitterschap en het ambtelijk secretariaat;
- informatie-uitwisseling met de afgevaardigden van de huurdersorganisaties en met de directeur-bestuurders of hun vertegenwoordigers.

9.2

Zittingen van de commissie vinden plaats in het werkgebied van de corporatie over wie het geschil is ingediend. Worden er ter zitting meerdere geschillen van verschillende corporaties behandeld, dan



beslist de secretaris in overleg met de voorzitter van de commissie, waar de zitting van de commissie plaatsvindt.

9.3

Zittingen van de commissie kunnen slechts plaatsvinden als tenminste drie leden, waarvan één met een juridische achtergrond, aanwezig zijn.

9.4

De commissie past het principe van hoor en wederhoor toe.

9.5

De zitting van de commissie is niet openbaar: zij geschiedt achter gesloten deuren.

9.6

De verzoeker en de betreffende corporatie worden - indien van toepassing - geïnformeerd over welke andere personen, buiten de leden van de commissie en de ambtelijk secretaris, door de commissie voor betreffende zitting zijn uitgenodigd. Dit mag tot uiterlijk 24 uur voor de zitting.

9.7

De commissie beraadslaagt en behandelt de stukken vertrouwelijk.

9.8

Een commissielid neemt niet deel aan beraadslagingen en onthoudt zich van stemming over een geschil indien er sprake is van een persoonlijke relatie met de verzoeker, of wanneer hij of zij direct of indirect belang heeft bij de situatie.

9.9

Eén of meer leden van de commissie kunnen ter plaatse een onderzoek instellen.

9.10

De commissie kan, na overleg met verzoekers en corporatie, besluiten om geschillen van meerdere verzoekers, die een sterk onderlinge samenhang vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.

ARTIKEL 10 VOORBEREIDING VAN DE ZITTING

10.1

De verzoeker en de betreffende corporatie ontvangen tenminste één week van tevoren bericht over de datum, locatie en het tijdstip van de zitting waarin de geschillencommissie het geschil behandelt. Zij ontvangen tevens voor die behandeling relevante en ingebrachte stukken.

10.2

In bijzondere gevallen kan de commissie gemotiveerd besluiten af te zien van het uitnodigen van één of beide partijen en een geschil geheel schriftelijk afdoen.

10.3

De commissie kan zelfstandig derden en/of deskundigen voor de zitting uitnodigen om in verband



met het geschil te worden gehoord, of de commissie te adviseren. De kosten hiervan worden rechtstreeks gedragen door de betreffende corporatie.

ARTIKEL 11 DE ZITTING

11.1

Beide partijen krijgen tijdens de zitting de gelegenheid het geschil nader toe te lichten.

11.2

De verzoeker en de corporatie kunnen zich tijdens de zitting laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. De vertegenwoordiger dient bij afwezigheid van de verzoeker of de corporatie een schriftelijke volmacht te overleggen.

11.3

De verzoeker en de corporatie zorgen er zelf voor dat van degene die hen vertegenwoordigt of bijstaat op de zitting aanwezig is. Bij diens afwezigheid gaat de zitting door zoals gepland.

11.4

Toegang tot de zitting hebben de betrokken partijen of hun vertegenwoordiger, en eventuele deskundigen en getuigen. Tenminste 24 uur voor aanvang van de zitting dienen verzoeker en corporatie aan de secretaris te melden welke personen ter zitting zullen verschijnen en in welke hoedanigheid.

11.5

De verzoeker en de betreffende corporatie ontvangen van alle ter zitting ingebrachte stukken een kopie en zullen in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren. Bevatten deze stukken privacygevoelige gegevens, dan hebben zowel de corporatie als de verzoeker ten aanzien van deze gegevens ten opzichte van derden geheimhoudingsplicht.

ARTIKEL 12 VERSLAG EN UITSPRAAK

12.1

De beraadslagingen van de commissie zijn besloten en niet openbaar. De commissie baseert haar uitspraak op de ingebrachte stukken, het hoor en wederhoor, de overige tijdens de zitting naar voren gebrachte informatie en het verslag van de zitting.

12.2

De uitspraak van de geschillencommissie is met redenen omkleed. Bij de beraadslaging over het oordeel is overeenstemming het uitgangspunt. Wanneer de meningen binnen de commissie uiteenlopen kan de voorzitter tot stemming overgaan en beslist de commissie bij gewone meerderheid van stemmen.

12.3

Ieder lid brengt één stem uit.

12.4

Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.



12.5

Blanco stemmen worden geacht niet te zijn uitgebracht.

12.6

Wanneer de stemmen staken, beslist de voorzitter.

12.7

De commissie brengt uiterlijk binnen vier weken na de zitting waarin het geschil is behandeld, haar uitspraak schriftelijk uit. Deze termijn kan bij uitzondering met één periode van vier weken worden verlengd. De verzoeker en de betreffende corporatie krijgen van deze verlenging en van de reden daarvan tijdig bericht.

12.8

De commissie geeft in haar uitspraak aan:

- of de verzoeker belang heeft bij het geschil;
- of in de situatie waarop het geschil betrekking heeft de corporatie zijn beleid al dan niet op de juiste wijze heeft uitgevoerd;
- of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt;
- of, na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten al dan niet moet worden herzien. Indien dit het geval is, geeft zij hierover een bindend advies.

12.9

De verzoeker en de betreffende corporatie krijgen beiden gelijktijdig een afschrift van de uitspraak en het verslag van de zitting.

12.10

De commissie kan na de zitting besluiten een geschil naar de corporatie ter behandeling terug te verwijzen, indien de commissie van mening is dat een geschil door de betreffende corporatie kan worden opgelost en dat deze daartoe niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest of gesteld. De verzoeker wordt daarover door de commissie schriftelijk geïnformeerd. De commissie motiveert aan verzoeker waarom zij het geschil terugverwijst en op welke wijze verzoeker zich eventueel weer tot de commissie kan wenden als het betreffende geschil niet correct wordt afgehandeld.

12.11

Als de corporatie op grond van de uitspraak actie moet ondernemen laat zij aan de verzoeker uiterlijk binnen twee weken nadat de uitspraak is uitgebracht, schriftelijk en in begrijpelijke taal weten hoe en wanneer aan de uitspraak uitvoering wordt gegeven. De commissie ontvangt een afschrift van deze brief.

ARTIKEL 13 SPOEDPROCEDURE

13.1

De voorzitter van de commissie heeft in spoedeisende gevallen de bevoegdheid om een onmiddellijke voorziening te treffen. Deze voorziening is tijdelijk, totdat de commissie bijeengeroepen kan worden om het geschil te behandelen.



13.2

De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zijn voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing.

13.3

De voorzitter geeft in zijn bindend advies aan waarom en op welke onderdelen van het geschil hij een onmiddellijk(e) advies/voorziening nodig heeft geacht.

ARTIKEL 14 SLOTBEPALINGEN

14.1

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directeur-bestuurders van de deelnemende corporaties, na instemming van de huurdersorganisaties en nadat de commissie in de gelegenheid is gesteld zich hierover uit te spreken.

14.2

Alle algemene kosten die verband houden met de totstandkoming en het functioneren van de commissie komen gelijkkelijk voor rekening van de deelnemende corporaties.



Opgemaakt d.d. 26 september 2011; gewijzigd en ondertekend d.d. 7 mei 2013

Stichting Goed Wonen

dhr.. H.J.G. Vedder

Woningstichting Laarbeek

dhr. A.S. Brosens

Woningbouwvereniging Bergopwaarts

dhr. C.W.J. Theuws

Stichting PeelrandWonen

dhr. G.J.A. Canjels