

# Geschillenreglement

## Artikel 1 Definities

- Klager: huurder, woningzoekende of bewonersorganisatie die een klacht aan de commissie voorlegt.
- Huurder: een huurder van een woning of woonruimte van één van de deelnemende 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 als woningzoekende staat geregistreerd. Hierna te noemen klager.
- Huurdersorganisatie: de erkende huurdersvereniging en/of erkende bewonerscommissie van de deelnemende corporaties gezamenlijk.
- Bewonersorganisatie: een groep bewoners van (een complex) woningen van één van de deelnemende corporaties, waarmee de corporatie overlegt en die een belangrijk deel van de bewoners van woningen vertegenwoordigt.
- Corporatie: Een van de in deze commissie samenwerkende Toegelaten Instellingen in de zin van Artikel 59 van de Woningwet.:  
Algemene Woningbouwvereniging Monnickendam , gevestigd te Monnickendam  
Stichting Woningbeheer de Vooruitgang , gevestigd te Volendam  
Stichting Volkshuisvestingsgroep Wooncompagnie, gevestigd te Schagen
- 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, voor de verhuurder werkzaam, waardoor de klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang getroffen te zijn.
- Commissie: de Geschillencommissie in de zin van artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector van de deelnemende corporaties

## Artikel 2 Taak en doel geschillencommissie

1. De commissie heeft tot taak advies uit te brengen over bij de commissie ingediende klachten, aan directie/bestuur van de corporatie die de klacht betreft .Het advies wordt schriftelijk uitgebracht en voorzien van een motivatie.
2. De commissie kan gevraagd en ongevraagd, op grond van een of meer ontvangen klachten, adviseren omtrent het door de corporatie te voeren beleid.

3. De commissie is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren, maar moet daarover verantwoording afleggen aan de besturen van de deelnemende corporaties

### **Artikel 3 Samenstelling**

1. De commissie bestaat uit vijf leden, te weten:
  - a. twee leden, die worden benoemd op voordracht van Wooncompagnie (1 op voordracht van de huurdersorganisatie en 1 op voordracht van de verhuurder)
  - b. een lid, die wordt benoemd op voordracht van de Vooruitgang (huurdersorganisatie)
  - c. een lid, die wordt benoemd op voordracht van de AWM (verhuurder)
  - d. een voorzitter, die wordt benoemd op voordracht van de hiervoor genoemde vier leden gezamenlijk.
2. De commissie benoemt uit haar midden een plaatsvervangend voorzitter en een secretaris. De secretaris kan voor secretariële ondersteuning een beroep doen op een van de deelnemende corporaties.

### **Artikel 4 Benoeming**

1. Leden van de commissie worden benoemd door de besturen van de deelnemende corporaties op voordracht van partijen als genoemd in artikel 3.
2. Leden van de commissie worden benoemd voor vier 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 vervangt.
3. Leden zijn terstond herbenoembaar voor maximaal één nieuwe termijn van vier jaar.
4. Leden van de commissie hebben geen zitting in andere organen of commissies van de corporatie en/of huurdersorganisatie.
5. 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.
  - Opzegging van het lidmaatschap door de besturen van de deelnemende corporaties wegens apert disfunctioneren

### **Artikel 5 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.
3. de commissie kiest als postadres het postbusnummer van Wooncompagnie in Purmerend

## **Artikel 6 Voorleggen klacht**

1. Een klacht kan pas aan de commissie voorgelegd worden indien de klacht eerst aanhangig gemaakt is geweest bij de organisatie van de desbetreffende corporatie en deze redelijkerwijs de gelegenheid heeft gehad om daarop te reageren
2. Een klacht moet binnen een half jaar na het voorval waarop de klacht betrekking heeft ingediend worden.

## **Artikel 7 Indienen klacht**

1. De klager brengt de klacht schriftelijk ter kennis aan de commissie middels het daartoe 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 8 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 opgaaf van redenen. 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, conform de wettelijke bepalingen
  - die behoren tot de competentie van de huurcommissie;
  - die behoren tot de competentie van de Klachtencommissie Woonruimteverdeling en/of de Klachtencommissie Woningnet;(voor de Vooruitgang worden wel klachten over woonruimteverdeling in behandeling genomen)
  - 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: een klacht heeft geen opschortende werking;
  - 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 hierover een uitspraak 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. 6, lid 2 zijn ingediend.

## **Artikel 9 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 binnen de hiervoor gestelde termijn in de gelegenheid zijn visie op de klacht te geven.

3. Met inachtneming van de privacy enz. stelt de commissie vast welke stukken aan de klager ter beschikking gesteld worden, dan wel welke stukken door klager ingezien kunnen worden.

### **Artikel 10 Oproep zitting commissie**

1. De commissie deelt de klager en de betrokken corporatie 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 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 die hierop minimaal 2 dagen voor de zitting antwoord geeft.

### **Artikel 11 Zitting**

1. In geval van ontstentenis van de voorzitter neemt de plaatsvervangend voorzitter als genoemd in lid 2 van artikel 3 zijn functie waar.
2. De secretaris houdt aantekening van het behandelde ter zitting.
3. De zitting van de commissie is niet openbaar.
4. 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.
5. De ter vergadering aanwezige vertegenwoordiger van de betrokken corporatie zal eveneens in de gelegenheid gesteld worden een reactie op de klacht te geven.
6. De commissie kan ter vergadering de overige in art.10 genoemde personen horen in verband met de klacht. De commissie kan zich ook door deskundigen laten adviseren.
7. De zitting wordt gehouden op een door de commissie te bepalen plaats.

### **Artikel 12 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, waaronder ten minste één lid uit de geleding huurders en ten minste één lid uit de geleding corporaties, aanwezig is.
3. De commissie besluit met meerderheid van stemmen. Bij het staken der stemmen geeft de stem van de voorzitter de doorslag.

### **Artikel 13 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 betrokken 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.

### **Artikel 14 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, die 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 zij die hen bijstaan zijn verplicht tot geheimhouding van privacy-gevoelige gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van klachten kennis heeft genomen.

### **Artikel 15 Voorlichting**

1. Dit reglement ligt ter inzage bij elke deelnemende corporatie
2. Bij elke deelnemende corporatie is een klachtenformulier verkrijgbaar.
3. Bij elke deelnemende corporatie is een gratis folder over de werkzaamheden van de commissie verkrijgbaar.

### **Artikel 16 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 huurdersorganisaties.
3. In het jaarverslag maakt de commissie tevens melding van evt. gevraagde en ongevraagde adviezen omtrent het te voeren beleid.

## Artikel 17 Vergoedingen

1. De leden van de commissie ontvangen voor hun werkzaamheden een vergoeding volgens door de besturen van de deelnemende corporaties te stellen regels. Deze vergoeding wordt geïndexeerd.
2. De secretaris ontvangt een onkostenvergoeding .

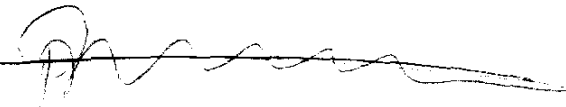
## Artikel 18 Slotbepalingen

1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan gewijzigd worden door de besturen van de deelnemende corporaties na het inwinnen van een gekwalificeerd advies van de deelnemende huurdersorganisaties.
2. De eerst benoemde leden hebben allen de mogelijkheid van herbenoeming voor een volle tweede termijn van drie jaar. Eerst na ommekomst van die tweede termijn treedt het rooster van aftreden als bedoeld in artikel 4 lid 2 in werking.
3. Dit gewijzigde reglement treedt in werking op 1 oktober 2009.

Stichting Woningbeheer de Vooruitgang  
De heer F. de Boer (directeur)



Algemene Woningbouwvereniging Monnickendam  
De heer R. Manuel (directeur)



St. Volkshuisvestingsgroep Wooncompagnie  
Mevr. R. van Rooij (vestigingsmanager)

