



Regionale
geschillencommissie

REGLEMENT

Ingesteld door:

Goed Wonen Gemert
Stichting PeelrandWonen
Stichting woCom
Stichting Woonpartners
Woningbouwvereniging Bergopwaarts
Woningstichting Compaen
Woningstichting Helpt Elkander
Woningbouwvereniging Volksbelang
Woningstichting Woningbelang
Woningstichting De Zaligheden (per 1-7-2019)



Artikel 1 BEGRIPPEN

In dit reglement wordt verstaan onder:

Commissie:

De geschillencommissie als bedoeld in de Woningwet die is ingesteld door de hierna genoemde corporaties.

Verhuurder:

Goed Wonen Gemert
Stichting PeelrandWonen
Stichting woCom
Stichting Woonpartners
Woningstichting Compaen
Woningbouwvereniging Bergopwaarts
Woningstichting Helpt Elkander
Woningbouwvereniging Volksbelang
Woningstichting Woningbelang
Woningstichting De Zaligheden

Werkgebied:

Het werkgebied van de geschillencommissie beslaat (de gemeenten) Asten, Boekel, Bladel, Cranendonck, Deurne, Eersel, Geldrop-Mierlo, Gemert-Bakel, Heeze-Leende, Helmond, Laarbeek, Nuenen, Someren, Bergeijk, Reusel-De Mierden en Valkenswaard.

Bestuur:

De directeur-bestuurders van de hiervoor genoemde woningcorporaties.

Huurdersorganisatie:

De door de corporatie erkende belangenbehartigingsorganisatie en vertegenwoordiger van huurders die op corporatieniveau de huurders en woningzoekenden vertegenwoordigt. Dit zijn:

Huurdersbelang Gemert-Bakel, Huurderbelangenorganisatie De Peel, Bewonersraad De Pan, Bewonersraad De Vaart, Bewonersraad Laarbeek, Huurdersraad Onder de Pannen, Huurdersbelangenvereniging Woonpartners, Huurdersbelangenvereniging Mierlo, Huurdersbelangenvereniging Compaen, Huurdersorganisatie Helpt Elkander, Huurdersbelangenvereniging Volksbelang, Huurdersbelangenvereniging Valkenswaard,

Huurdersraad De Kempen.

Huurder:

- a. De huurder die van verhuurder een woongelegenheid huurt.
- b. De medehuurder in de zin van de artikelen 7.266 en 7.267 van het Burgerlijk Wetboek van de onder a genoemde verhuureenheid.
- c. Degene die de zelfstandige woonruimte met instemming van verhuurder, geheel onderhuurt van de huurder van verhuurder.
- d. De persoon bedoeld in artikel 7.268 tweede lid van het Burgerlijk Wetboek.



Klager:

1. Een huurder of een medehuurder;
Met een huurder wordt gelijkgesteld degene die een contractuele relatie heeft met verhuurder betreffende het gebruik van woonruimte of bedrijfsruimte;
2. een ex-huurder of een ex-medehuurder;
3. een persoon die een dienst of product van verhuurder afneemt;
4. een woningzoekende die bij een van de aangesloten corporaties of Wooniezie staat ingeschreven;
5. een bewonersorganisatie op complexniveau die voor verhuurder gesprekspartner is betreffende de belangen van bewoners van het (de) complex(en) die zij vertegenwoordigt;

Klacht:

Een verzoek gericht aan de corporatie waarbij sprake is van een probleem dat de medewerker van de corporatie niet naar tevredenheid van de klant kan oplossen of waarbij de afhandeling niet binnen de termijnen conform de interne procedure bij de corporatie is verlopen.

Geschil:

Een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met het handelen of het nalaten van verhuurder of het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten.

Advies:

Bindend advies dat de geschillencommissie na behandeling van het geschil uitbrengt aan de directeur-bestuurder van de betreffende corporatie en aan klager. Het bindende karakter van het advies ontnemt de klager niet het recht om zich tot de Huurcommissie of de kantonrechter te wenden.

Artikel 2 DOEL VAN DE COMMISSIE

Het uitbrengen van bindende adviezen over geschillen om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van verhuurder.

Artikel 3 TAAK VAN DE COMMISSIE

1. De commissie beoordeelt ingediende geschillen en brengt daarover een, met redenen omkleed, bindend advies uit aan de directeur-bestuurder van de betreffende corporatie.
2. De commissie kan, als zij dat gewenst acht, de directeur-bestuurder een aanbeveling doen over het te voeren beleid naar aanleiding van de behandeling van een klacht.

Artikel 4 FUNCTIONEREN VAN DE COMMISSIE

1. De commissie is onafhankelijk.
2. De commissie is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en brengt jaarlijks een op het geschillenregister gebaseerd schriftelijk verslag uit aan de verhuurders en de huurdersorganisaties. De directeur-bestuurders zenden dit verslag aan de raad van



commissarissen en leggen verantwoording af over de klachtenafhandeling in het jaarverslag van verhuurder.

3. De leden van de commissie onderschrijven onverkort de AedesCode/Governancecode.

Artikel 5 SAMENSTELLING, BENOEMING EN BEEINDIGING VAN DE COMMISSIE

Samenstelling

1. De commissie bestaat uit vier leden, waarvan één plaatsvervangend lid. De leden en het plaatsvervangend lid hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden van de geschillencommissie bepalen in onderling overleg welke leden de functies van voorzitter en plaatsvervangend voorzitter vervullen.
3. In de commissie worden leden benoemd met ervaring/ achtergrond op tenminste één van de volgende gebieden:
 - Bouwkundige ervaring/ achtergrond;
 - Juridische achtergrond/ ervaring;
 - Bestuurlijke en/ of corporatie-ervaring;Sociaal-maatschappelijke betrokkenheid wordt voor alle leden van de geschillencommissie van belang geacht.

Benoeming

4. De leden van de commissie worden voorgedragen door een door de huurdersorganisaties en de corporaties gezamenlijk aangewezen selectiecommissie. Een kandidaat wordt slechts benoemd als beide geledingen van de selectiecommissie hiermee instemmen.
5. De leden en het plaatsvervangend lid van de commissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
6. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie staan of hebben bestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
 - lid van de raad van commissarissen;
 - lid van de directie of het bestuur van de corporatie;
 - werknemer van verhuurder;
 - werknemer van Wooniezie;
 - werknemer van de gemeente waar verhuurder actief is;
 - bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder;
 - huurder of medehuurder van een van de deelnemende corporaties;
 - geen zakelijke, bestuurlijke of personele binding met de deelnemende corporaties heeft of die binnen een jaar voorafgaand aan de benoeming als commissielid heeft gehad;
 - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de verhuurder;
 - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van verhuurder;
 - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van verhuurder ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de commissie;
7. De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd. De leden kunnen maximaal tweemaal aaneengesloten worden herbenoemd. De leden treden af volgens een door de commissie vastgesteld rooster van aftreden.



Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is.

Beëindiging

8. Bij aftreden of bij verloop van de zittingsperiode van een lid of voor herbenoeming stellen de deelnemende corporaties en de betrokken huurdersorganisaties gezamenlijk een selectiecommissie in.
9. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. schriftelijke opzegging van een commissielid bij het bestuur met inachtneming van een termijn van drie maanden;
 - c. overlijden;
 - d. een met redenen omkleed ontslag door het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid om zwaarwegende redenen niet meer zijn functie als commissielid naar behoren kan vervullen. Het lidmaatschap eindigt op het moment dat het besluit ter kennis is gebracht van het betreffende lid.
10. Binnen drie maanden na beëindiging in de zin van artikel 6.8 wordt het lid van de geschillencommissie opgevolgd volgens de bepalingen van artikel 5.3.
11. Als het lidmaatschap van een benoemd lid eindigt voor afloop van zijn zittingstermijn, benoemt het bestuur een nieuw lid voor een termijn dusdanig dat de einddatum van die benoeming gelijk is aan de resterende zittingstermijn van het lid waarvan de benoeming voortijdig is geëindigd.

Artikel 6 VOORLEGGEN GESCHIL AAN DE COMMISSIE

1. Een geschil kan worden ingediend door:
 - a. een huurder of een medehuurder;
Met een huurder wordt gelijkgesteld degene die een contractuele relatie heeft met verhuurder betreffende het gebruik van woonruimte of bedrijfsruimte;
 - b. een ex-huurder of een ex-medehuurder;
 - c. een persoon die een dienst of product van verhuurder afneemt;
 - d. een woningzoekende die bij een van de aangesloten corporaties of Wooniezie staat ingeschreven;
2. Het geschil moet schriftelijk aan de commissie worden voorgelegd, binnen uiterlijk 1 jaar na dagtekening van het besluit van de directeur-bestuurder, zoals bedoeld in artikel 7.1.a.
3. Voor het indienen van het geschil wordt bij voorkeur een formulier gebruikt. De klager stuurt het ingevulde formulier, eventueel voorzien van bijlagen, naar het adres van de geschillencommissie.
4. Klager en verhuurder kunnen zich bij het indienen van een geschil en gedurende de behandeling laten bijstaan.
5. Klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van het geschil een schriftelijke ontvangstbevestiging van of namens de commissie.

Artikel 7 HET NIET IN BEHANDELING NEMEN VAN GESCHILLEN

1. De commissie neemt een geschil niet in behandeling als:
 - a. klager de interne organisatie van verhuurder niet of niet voldoende in staat heeft



gesteld om de klacht naar het oordeel van de commissie binnen een redelijke termijn op te lossen.

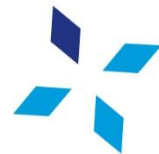
Als er meer dan vier weken verstreken zijn nadat de klacht bij de corporatie is ingediend en er door de corporatie geen gegronde reden is opgegeven voor het langer behandelen van de klacht, met een termijn waarbinnen de corporatie de klacht zal hebben afgehandeld, neemt de commissie de klacht in behandeling;

- b. klager of verhuurder de zaak waarop de klacht betrekking heeft, heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan. Dit betreft onder andere geschillen over af- en toewijzing van woningen, huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering ;
 - c. het geschil betrekking heeft op de handhaving en uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten;
 - d. het geschil betrekking heeft op een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
 - e. het een geschil is waarvoor een specifieke geschillenregeling bestaat;
 - f. het geschil eerder door de commissie is behandeld;
 - g. het geschil anoniem of discriminerend van aard is;
 - h. klager geen belang heeft bij het geschil;
 - i. het 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.
2. Als de commissie een geschil niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte. De commissie verwijst klager naar de mogelijke instantie waar klager terecht kan met het geschil.

Artikel 8 BEHANDELINGSPROCEDURE VAN EEN GESCHIL

1. De commissie stelt de betreffende corporatie in de gelegenheid haar standpunt binnen drie weken schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken.
2. De commissie stelt partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
3. Partijen ontvangen uiterlijk 1 week van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben.
4. In bijzondere gevallen kan de commissie gemotiveerd besluiten af te zien van het uitnodigen van een of beide partijen en een geschil geheel schriftelijk afdoen.
5. Klager kan zich door een gemachtigde laten bijstaan. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van zijn gemachtigde. Als klager niet zelf verschijnt, moet zijn gemachtigde een door klager ondertekende machtiging aan de commissie overleggen.
6. Klager meldt tenminste twee werkdagen voor de hoorzitting aan de secretaris door wie hij zich laat bijstaan dan wel laat vertegenwoordigen.
7. Een lid van de commissie neemt niet deel aan de behandeling van een geschil, als zijn onpartijdigheid naar het oordeel van de commissie in het geding is.

Artikel 9 WAARBORGEN PRIVACY VAN KLAGER EN DERDEN



1. Partijen hebben geen recht op afschriften of inzage van stukken als deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten tenzij hiervoor schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend.
2. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van een klacht kennis hebben genomen.
3. De commissie draagt er zorg voor dat stukken en gegevens die gebruikt worden bij de behandeling van de klacht vertrouwelijk worden behandeld.
4. Uitsluitend leden van de commissie en door de commissie aangewezen personen hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.
5. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor het op een veilige manier bewaren van de dossiers voor de duur dat een geschil in behandeling is. In verband met het opstellen van het jaarverslag worden gegevens uiterlijk 1 jaar en 2 maanden na het sluiten van het dossier bewaard. Daarna wordt een dossier vernietigd.

Artikel 10. HOORZITTING

1. De hoorzitting is niet openbaar.
2. Zittingen van de commissie vinden plaats op een neutrale locatie in het werkgebied van de corporatie over wie het geschil is ingediend.
3. Bij de hoorzitting zijn minimaal twee leden van de commissie aanwezig. Als er minder dan twee leden aanwezig zijn, wordt er een nieuwe hoorzitting uitgeschreven.
4. De commissie kan een nader onderzoek instellen naar de feiten die zij voor haar advisering relevant acht. Partijen zijn naar maatstaven van redelijkheid gehouden hieraan medewerking te verlenen.
5. De commissie kan besluiten om geschillen van meerdere partijen tegelijk te behandelen als er duidelijk verband of overeenkomst tussen de zaken is.
6. Klager en verhuurder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van het geschil. Het bezwaar moet zijn gemotiveerd. De commissie beslist op het bezwaar.
7. Als er ter zitting meerdere geschillen van verschillende corporaties worden behandeld, dan beslist de secretaris in overleg met de voorzitter van de commissie, waar de zitting plaatsvindt.

Artikel 11 BERAADSLAGING

De beraadslagingen van de commissie zijn besloten.

Artikel 12 ADVIES

1. De commissie verzendt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies aan directeur-bestuurder en aan klager. Zij kan de termijn met een maand verlengen. Van een eventuele verlenging ontvangen klager en directeur-bestuurder bericht.
2. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op de tijdens de vergadering en hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. Ieder lid brengt zijn stem uit zonder last of ruggespraak.



4. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
 - of klager is getroffen in zijn belang door het handelen of nalaten van verhuurder en/of personen die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten;
 - of verhuurder in deze situatie juist heeft gehandeld of terecht heeft nagelaten;
 - of verhuurder naar aanleiding van de bevindingen en het bindend advies van de commissie actie moet ondernemen.
5. De voorzitter ondertekent de adviezen namens de commissie. Hij kan deze tekenbevoegdheid delegeren aan andere commissieleden.
6. Als de corporatie op grond van de uitslag actie moet ondernemen, laat zij aan de klager 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 SPOEDEISENDE GESCHILLEN

1. De voorzitter van de commissie kan de commissie ter vergadering bijeenroepen om een geschil met een spoedeisend belang te behandelen (spoedprocedure).
2. De voorzitter gaat daartoe eerst over als, gelet op de aard van het geschil en de betrokken belangen, een onmiddellijke behandeling en advisering nodig zijn. Als de voorzitter een spoedprocedure niet nodig acht, doet hij hiervan onmiddellijk schriftelijk mededeling aan klager en directeur-bestuurder.
3. De commissie geeft in het advies ingevolge dit artikel aan waarom en op welke onderdelen van het geschil zij een onmiddellijk advies nodig vindt. Daarnaast geeft de commissie aan voor welke onderdelen van het geschil de gebruikelijke behandeling van toepassing is.
4. Voor zover dit artikel niet anders bepaalt en het spoedeisend karakter het toelaat, zijn de bepalingen voor de gebruikelijke behandeling van het geschil ook van toepassing op de spoedprocedure.

Artikel 14 WERKWIJZE EN VERPLICHTINGEN VAN DE COMMISSIE EN DE SECRETARIS

Commissie

1. De commissie vergadert tenminste eenmaal per jaar en voorts zo vaak als dit in verband met de afhandeling van de geschillen noodzakelijk is.
2. Bij de jaarlijkse vergadering van de commissie wordt een afvaardiging van de betrokken woningcorporaties en huurdersbelangenorganisaties uitgenodigd om samen het werk en de werking van de commissie te evalueren.

Ambtelijk secretariaat

3. Het bestuur stelt een secretaris ter beschikking van de commissie. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.
4. De deelnemende corporaties bepalen onderling wie van hen het secretariaat van de commissie vormt. De corporatie die het secretariaat voert, wijst een persoon aan die als ambtelijk secretaris fungeert en in die hoedanigheid de zittingen van de commissie bijwoont. De ambtelijk secretaris regelt zelf vervanging als hij op enig moment verhinderd is de zitting van de commissie bij te wonen.
5. De secretaris houdt een register bij van de volgende zaken:



- het aantal ontvangen geschillen;
 - het aantal in behandeling genomen geschillen;
 - het aantal niet in behandeling genomen geschillen en de reden daarvan;
 - de afhandelingstermijn van de behandelde geschillen;
 - de aard van de geschillen;
 - gedane uitspraken en uitgebrachte adviezen.
6. 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-bestuurder van de corporatie die het secretariaat voert hierover te rapporteren en kan de commissie verzoeken de ambtelijk secretaris te vervangen.
 7. De ambtelijk secretaris heeft ten opzichte van derden inclusief de medewerkers van de deelnemende corporaties, een geheimhoudingsplicht.

Artikel 15 FACILITEITEN TEN BEHOEVE VAN DE COMMISSIE

1. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de commissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het bestuur stelt de vergoeding vast voor de leden van de commissie.

Artikel 16 VASTSTELLING EN WIJZIGING REGLEMENT

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de deelnemende corporaties, na instemming van de huurdersorganisaties en nadat de commissie in de gelegenheid is gesteld om zich hierover uit te spreken.
2. Uitzondering hierop is het aansluiten van een nieuwe corporatie bij de RGC waarbij de voorwaarden niet veranderen. In dat geval volstaat de besluitvorming van de corporatie die wil aansluiten.
3. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie. Zij rapporteert hierover aan de directeur-bestuurders.
4. Bij geen beslissingsbevoegdheid van de commissie wordt het teruggelegd bij de directeur-bestuurders.





Vastgesteld d.d. 1 januari 2019:

Goed Wonen Gemert

De heer H.J.G. Vedder

Woningbouwvereniging Bergopwaarts

Mevrouw T. Liebers-van Rooy

Stichting PeelrandWonen

De heer M. van Straaten

Woningstichting Helpt Elkander

De heer B. Maassen

Stichting woCom

Mevrouw M.M. Kräwinkel

Stichting Woonpartners

De heer M. Eggermont

Woningstichting Compaen

De heer J.M. Lobée

Woningbouwvereniging Volksbelang

De heer L.M. van Stiphout

Woningstichting Woningbelang

De heer R.M. Möhlmann



Woningstichting De Zaligheden te Eersel heeft zich conform artikel 16.2 van het reglement per **1 juli 2019** aangesloten bij de Regionale Geschillencommissie.

Woningstichting De Zaligheden

18-6-2019
De heer C.W.J. Theuws