

Reglement Geschillencommissie Woningcorporaties Noord- en Midden-Limburg

Artikel 1: definities

huurder:

Een huurder van een woning of woonruimte van de corporatie. Voor de toepassing van dit reglement wordt onder huurder eveneens verstaan de medehuurder, de aspirant medehuurder, de ex (mede)huurder. Hierna te noemen klager.

woningzoekende:

Degene die een woning wenst te huren van de corporatie. Hierna te noemen klager.

belanghebbende:

Natuurlijke persoon of bewonersorganisatie wiens belang in het geding is door het handelen of nalaten van de corporatie. Hierna te noemen klager.

commissie:

De Geschillencommissie die als zodanig erkend is door de aangesloten woningcorporatie en voor wiens werkwijze dit Reglement van toepassing is.

klacht:

Elke klacht die door één van voornoemde klagers schriftelijk, bij voorkeur op een daartoe bestemd klachtenformulier, als zodanig aan de commissie is voorgelegd en waarbij de klager belang heeft.

bewonersorganisatie:

- een groep bewoners van (een of meerdere complexen) woningen van de corporatie waarmee de corporatie regelmatig overlegt en die een belangrijk deel van de bewoners van (een of meerdere complexen woningen) vertegenwoordigt;
- al dan niet volledige, rechtsbevoegde belangengroepering van huurders van (een complex) woningen van de corporatie.

corporatie:

De woningcorporatie die de commissie heeft erkend als haar Geschillencommissie en op wie dit Reglement van toepassing is.

Artikel 2: doel van de commissie

De commissie heeft tot doel:

- de klager in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij hij/ zij belang heeft;
- beslissingen te nemen ten aanzien van klachten in de vorm van een bindend advies aan de betrokken corporatie;
- bij te dragen aan een goede behandeling van klachten en daarmee aan de verbetering van de relatie die de corporatie heeft met haar huurders, woningzoekenden en bewonersorganisaties;
- bij te dragen aan de verbetering/ optimalisering van het functioneren van de corporatie.

Artikel 3: taak van de commissie

De taken van de commissie zijn:

- het binnen redelijke termijn behandelen van de ingediende klachten en hierover een bindend advies uitbrengen aan de corporatie, dan wel er voor zorg te dragen dat deze klachten binnen redelijke termijn door de corporatie worden behandeld en zo mogelijk worden opgelost;
- het naar aanleiding van de door haar behandelde klachten gevraagd en ongevraagd adviseren over het te voeren beleid.

Artikel 4: plaats ten opzichte van de corporatie

De commissie brengt bindende adviezen uit aan de corporatie. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en brengt jaarlijks verslag van haar werkzaamheden uit aan de deelnemende corporaties.

Reglement Geschillencommissie Woningcorporaties Noord- en Midden-Limburg

Artikel 5: voorleggen klacht

Lid 1:

Indien een klager een klacht heeft over de uitvoering van het door de corporatie gevoerde beleid waarbij hij belang heeft, kan hij deze klacht aan de commissie voorleggen. Deze klacht kan het handelen of nalaten betreffen van de corporatie of door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet voor haar op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:610 van het Burgerlijk Wetboek werkzaam, en van organen van de corporatie.

Lid 2:

Deze klacht dient schriftelijk, bij voorkeur door middel van een daartoe bestemd formulier, aan de commissie te worden voorgelegd door adressering aan de Geschillencommissie Woningcorporaties Noord- en Midden-Limburg te Roermond.

Artikel 6: ontvangst klacht

Lid 1:

Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, van of namens de commissie een bevestiging dat de klacht is binnengekomen. Daarin wordt tevens medegedeeld of de commissie de klacht zelf in behandeling zal nemen of deze ter behandeling heeft doorverwezen naar de betreffende corporatie.

Een klacht die gericht is tegen een bestuursbesluit met algemene strekking, zal niet door de commissie zelf in behandeling worden genomen, maar zal naar het betreffende bestuurlijk orgaan worden verwezen.

Lid 2:

Indien de commissie de klacht ter behandeling heeft doorverwezen naar de corporatie motiveert zij de reden hiervan en vermeldt dat klager zich weer tot de commissie kan wenden indien de klacht niet binnen een door haar aan te geven termijn is opgelost. Tevens wijst zij klager erop, dat indien hij met de doorverwijzing niet kan instemmen, hij de mogelijkheid heeft de commissie te verzoeken zijn klacht alsnog zelf te behandelen. In dat geval zal de commissie in haar eerstvolgende vergadering op dit verzoek beslissen.

Lid 3:

Als de klacht door de corporatie in behandeling is genomen, ontvangt klager binnen drie weken na de bevestiging zoals bedoeld in lid 1 een schriftelijke reactie op zijn klacht.

Lid 4:

Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien de aangelegenheid:

- de rechter, de Huurcommissie of andere beroepscommissie aangaat, een en ander ter beoordeling aan de commissie;
- een bezwaar tegen de aangezegde, c.q. voorgestelde huurverhoging betreft.

Indien de klacht om die redenen niet in behandeling wordt genomen, deelt de commissie dit aan de klager mee.

Lid 5:

Indien de commissie de klacht zelf zal behandelen, informeert zij klager tevens over de wijze waarop en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld en welke bevoegdheden de klager toekomen en geeft zij, zo mogelijk, de datum aan waarop de klacht door de commissie zal worden behandeld.

Reglement Geschillencommissie Woningcorporaties Noord- en Midden-Limburg

Artikel 7: voorbereiding van de vergadering van de commissie

Lid 1:

De corporatie wordt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de klacht te reageren.

Lid 2:

Partijen ontvangen tenminste zeven dagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de vergadering waarin de commissie de klacht zal behandelen en alle voor die vergadering ingebrachte stukken.

Lid 3:

De commissie nodigt klager en corporatie ter vergadering uit aanwezig te zijn om de klacht nader toe te lichten en/ of nader door de commissie te worden gehoord. Beide partijen worden gelijktijdig met elkaar gehoord.

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

Lid 4:

De commissie kan ook derden voor de vergadering uitnodigen om in verband met de klacht te worden gehoord dan wel te adviseren.

Lid 5:

Klager kan de commissie verzoeken – onder mededeling van hun naam – getuigen/ deskundigen te horen, die zijn beweringen kunnen bevestigen of toelichten tijdens de vergadering. Indien de commissie positief op dit verzoek beslist, bepaalt zij tevens de datum en het tijdstip van de vergadering waarop de getuigen/ deskundigen door de commissie zullen worden gehoord. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen/ deskundigen.

Artikel 8: vergadering en overige bevoegdheden van de commissie en klager

Lid 1:

De vergadering waarin de commissie een klacht behandelt, is niet openbaar. Toegang tot de vergadering hebben in elk geval de personen genoemd in artikel 7, lid 3, 4 en 5.

Lid 2:

Klager kan zich ter vergadering laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan door een vertegenwoordiger en zal in de gelegenheid worden gesteld zijn klacht nader toe te lichten. De vertegenwoordiger dient bij afwezigheid van de klager aannemelijk te maken dat hij gemachtigd is als zodanig op te treden, tenzij dit al voldoende uit de stukken of omstandigheden blijkt. De ter vergadering aanwezige vertegenwoordiger van de corporatie zal eveneens in de gelegenheid worden gesteld een reactie op de klacht te geven.

Lid 3:

De commissie kan na overleg met de betrokken klager(s) en de corporatie besluiten om klachten van meerdere klagers, die een sterk onderlinge samenhang vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.

Lid 4:

De commissie kan ter vergadering de in artikel 7 genoemde personen horen in verband met de klacht.

Lid 5:

De commissie kan de corporatie verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden welke hebben geleid tot de klacht en daarover rapport aan haar te laten uitbrengen. De commissie kan daarbij specificeren over welke vragen zij nadere informatie wenst. De klager ontvangt een afschrift van dit verzoek.

Reglement Geschillencommissie Woningcorporaties Noord- en Midden-Limburg

Lid 6:

De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.

Lid 7:

De commissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen. Ook kan zij enkele van haar leden tot rapporteurs benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen.

Lid 8

Partijen ontvangen van alle ter zitting ingebrachte stukken een kopie en zullen in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren.

Lid 9:

Een lid van de commissie dient zich terug te trekken indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. In dat geval wordt hij door zijn plaatsvervanger waargenomen.

Lid 10:

Degenen die zijn betrokken bij de klacht kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet zijn gemotiveerd. De commissie beslist op het bezwaar.

Artikel 9: waarborgen privacy van klager en derden

Lid 1:

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 van de betrokkenen is verkregen. Klager wordt hiervan door of namens de commissie op de hoogte gesteld. Indien de toestemming wel is verleend is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.

Lid 2:

Een lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van privacy gevoelige gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van klachten kennis heeft genomen.

Lid 3:

De commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/ of gegevens, die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk behandeld worden. In verband daarmee hebben alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen toegang tot de privacy gevoelige gegevens in het dossier van de commissie. Informatie over privacy gevoelige gegevens over klager zal alleen na toestemming van klager aan derden worden verstrekt.

Artikel 10: de beraadslagingen en het advies

Lid 1:

De beraadslagingen van de commissie zijn besloten en niet openbaar. De commissie baseert haar bindend advies op de ingebrachte stukken en de tijdens de vergadering naar voren gebrachte informatie.

Lid 2:

De commissie kan ook na de vergadering besluiten een klacht naar de corporatie ter behandeling terug te verwijzen. Alsdan is het bepaalde in artikel 6 van toepassing.

Lid 3:

De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch binnen vier weken na de vergadering waarin de klacht is behandeld, haar bindend advies schriftelijk uit aan de betrokken corporatie. Deze termijn kan bij uitzondering met één maand worden verlengd. De klager krijgt van deze verlenging en van de redenen daarvan tijdig bericht.

Reglement Geschillencommissie Woningcorporaties Noord- en Midden-Limburg

Lid 4:

De commissie geeft in haar bindend advies gemotiveerd aan:

- of klager belang heeft bij de klacht;
- of in de situatie waarop de klacht betrekking heeft aan het door de corporatie gevoerde beleid al dan niet op de juiste wijze gestalte is gegeven;
- 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 advies.

Lid 5:

Klager krijgt een afschrift van het advies zodra dit aan de corporatie wordt uitgebracht.

Lid 6:

Het advies is openbaar voor zover de privacy van klager, eventuele werknemers of derden zich daartegen niet verzet en betrokkene daarmee instemt.

Artikel 11: beslissing corporatie

De corporatie dient aan klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken nadat het bindend advies is uitgebracht, schriftelijk en in begrijpelijke taal te berichten welk besluit genomen is en hoe en wanneer daaraan uitvoering wordt gegeven. De commissie wordt middels een afschrift daarvan in kennis gesteld.

Artikel 12: spoedprocedure

Lid 1:

De voorzitter kan de commissie bijeenroepen om een spoedeisende klacht te behandelen, die een onmiddellijk voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden afgewacht.

Lid 2:

De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen, voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn. Klager wordt onverwijld in kennis gesteld van het aan de corporatie uitgebrachte advies.

Lid 3:

De commissie geeft in haar bindend advies aan waarom en op welke onderdelen van de klacht zij een onmiddellijk(e) advies/ voorziening nodig acht. De commissie geeft tevens aan ten aanzien van welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.

Artikel 13: instelling, samenstelling en benoeming van de commissie

Lid 1:

De corporaties die de Geschillencommissie erkennen dragen gezamenlijk zorg voor het instellen en voortbestaan van de commissie.

Lid 2:

De commissie bestaat uit:

- een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter bij voorkeur afkomstig uit de rechterlijke macht
- een lid en een plaatsvervangend lid afkomstig uit kringen van huurders
- een lid en een plaatsvervangend lid afkomstig uit kringen van woningcorporaties.

Nadere kwaliteitseisen ten aanzien van de te benoemen leden van de commissie kunnen worden opgenomen in een profielschets. Deze profielschets behoeft de goedkeuring van de corporaties die de Geschillencommissie erkennen.

Lid 3:

Geen lid van de commissie kan zijn degene die:

Reglement Geschillencommissie Woningcorporaties Noord- en Midden-Limburg

- een functionele of bestuurlijke band heeft met één van de corporaties die de Geschillencommissie erkennen;
- deel uitmaakt van een organisatie van huurders werkzaam in Noord- en Midden-Limburg.

Lid 4:

De leden en plaatsvervangende leden worden benoemd en ontslagen door de corporaties die de Geschillencommissie erkennen.

Het lid afkomstig uit kringen van huurders zal worden voorgedragen door de gezamenlijke huurdersorganisaties die actief zijn in het werkgebied van de deelnemende corporaties. Deze voordracht is bindend.

De corporaties die de Geschillencommissie erkennen, kunnen uitsluitend het bindende karakter aan de voordracht ontnemen indien deze niet in overeenstemming is met een tevoren vastgestelde profielschets.

Lid 5:

De commissieleden treden uiterlijk 4 jaar na hun benoeming af volgens een door de commissie op te maken rooster.

Lid 6:

Een tussentijds opgevallende plaats kan door de betreffende plaatsvervanger worden vervuld tot het tijdstip waarop het commissielid c.q. de voorzitter had moeten aftreden.

Lid 7:

Een op grond van lid 5 aftredend lid is maximaal tweemaal opnieuw benoembaar.

Lid 8:

Het lidmaatschap en het voorzitterschap eindigen door:

- het verstrijken van de termijn waarvoor benoeming heeft plaatsgevonden;
- schriftelijk opzeggen of overlijden van het commissielid;
- het niet meer voldoen aan het bepaalde in artikel 13, lid 3.

Artikel 14: werkwijze en plichten van de commissie

Lid 1:

De commissie vergadert tenminste eenmaal per jaar en zo vaak dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.

Lid 2:

De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen:

- het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen klachten;
- de aard van de behandelde klachten;
- de wijze waarop de commissie de klachten beoordeelt;
- de afhandelingstermijn van klachten;
- het aantal niet in behandeling genomen klachten;
- het aantal uitgebrachte adviezen.

Dit register wordt periodiek op de agenda van de vergaderingen van de commissie geplaatst.

Lid 3:

De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de deelnemende corporaties, waarin tenminste dezelfde gegevens worden opgenomen als vermeld in lid 2 en het aantal adviezen over het te voeren beleid in het algemeen.

Het jaarverslag van de commissie wordt tevens ter kennisname verstrekt aan de huurdersorganisaties van de deelnemende corporaties.

Reglement Geschillencommissie Woningcorporaties Noord- en Midden-Limburg

Artikel 15: vaststelling en wijziging van het reglement

Lid 1:

Vaststelling en wijziging van dit reglement gebeurt door de deelnemende corporaties. Wijziging van het reglement zal niet gebeuren dan nadat zij advies hebben ingewonnen bij de huurdersorganisaties in het werkgebied van de deelnemende corporaties.

Lid 2:

Alle zaken waarin dit reglement niet voorziet, worden behandeld overeenkomstig de uitgangspunten van de Algemene wet bestuursrecht.

Dit reglement is vastgesteld op 22 oktober 2001 door de volgende woningcorporaties die daarmee de Geschillencommissie erkennen als hun klachteninstantie:

**Antares Woonservice, Tegelen.
Balans, Wonen in beweging, Weert.
Cosmas & Damianus, Afferden.
St. Urbanus, Belfeld.
Wonen Noord-Limburg, Venray.
Wonen Zuid, Roermond.
Woningstichting Arcen en Velden, Arcen.
Woningstichting St. Joseph, Stamproy.
Woningstichting Roermond, Roermond.
Woningstichting Venlo-Blerick, Venlo.
WoonGoed 2-Duizend, Reuver.**