

# Reglement Geschillencommissie Woningcorporaties Noord- en Midden-Limburg

## **Artikel 1: definities**

### **Huurder:**

Een huurder van een woning, parkeerplaats of garagebox van de corporatie. Voor de toepassing van dit reglement wordt onder huurder eveneens verstaan de medehuurder, de aspirant (mede)huurder, de ex (mede)huurder.

### **Klager:**

Een huurder, een woningzoekende, een bewonersorganisatie op complexniveau, die voor verhuurder gesprekspartner is betreffende de belangen van bewoners van het (de) complex(en) die zij vertegenwoordigt.

### **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.

### **Klacht:**

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

### **Corporatie:**

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

### **Verhuurder:**

De corporatie waartegen de klacht gericht is.

### **Bestuur:**

Het bestuur van de corporatie, waartegen de klacht gericht is.

### **Commissie:**

De geschillencommissie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector, die als zodanig erkend is door de aangesloten woningcorporaties en voor wiens werkwijze dit Reglement van toepassing is.

### **Advies:**

Het bindend advies, dat de commissie uitbrengt aan het bestuur.

## **Artikel 2: doel van de commissie**

De commissie heeft tot doel:

- a. De klager in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij hij/ zij belang heeft;
- b. Een bijdrage te leveren aan het functioneren van verhuurder.

## **Artikel 3: taak van de commissie**

De taken van de commissie zijn:

- a. De commissie beoordeelt ingediende klachten en brengt daarover een met redenen omkleed , bindend advies uit aan het bestuur.
- b. De commissie kan, indien zij dit gewenst acht, het bestuur aanbevelingen doen over het te voeren beleid naar aanleiding van de behandeling van een klacht.

# Reglement Geschillencommissie Woningcorporaties Noord- en Midden-Limburg

## **Artikel 4: Het functioneren van de commissie**

- a. De commissie is onafhankelijk;
- b. De commissie is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan de corporaties.

## **Artikel 5: voorleggen klacht**

### **Lid 1:**

Een klacht kan worden ingediend door de klager als bedoeld in artikel 1

### **Lid 2:**

Een klacht dient schriftelijk, bij voorkeur door middel van een daartoe bestemd formulier, aan de commissie te worden voorgelegd.

### **Lid 3:**

Klager kan zich bij het indienen van een klacht en gedurende de behandeling daarvan laten bijstaan.

### **Lid 4:**

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 verhuurder.

### **Lid 5:**

Indien de commissie de klacht ter behandeling heeft doorverwezen naar verhuurder 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 6:**

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

## **Artikel 6: Het niet in behandeling nemen van klachten**

### **Lid 1:**

De commissie kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen als:

- a. Klager de 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;
- 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;
- c. Het een klacht betreft over de aangezegde huurverhoging, (wijziging van) de huurprijs of (wijziging van) de servicekosten;
- d. De klacht betrekking heeft op de handhaving en uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten;
- e. De klacht betrekking heeft op een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
- f. De klacht eerder door de commissie is behandeld;
- g. Klager geen belang heeft bij de klacht.

# Reglement Geschillencommissie Woningcorporaties Noord- en Midden-Limburg

**Lid 2:**

Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

**Artikel 7: Behandelingsprocedure van een klacht**

- a. De commissie stelt verhuurder in de gelegenheid schriftelijk aan de commissie haar standpunt kenbaar te maken binnen een door de commissie gestelde termijn.
- b. De commissie stelt klager en verhuurder in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
- c. Partijen ontvangen tenminste 7 werkdagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht worden alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben, met inachtneming van artikel 9 lid 1 van dit Reglement.
- d. Klager kan zich door een derde laten bijstaan. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van deze persoon.
- e. De commissie kan ook derden voor de hoorzitting uitnodigen om in verband met de klacht te worden gehoord, dan wel te adviseren.
- f. Klager kan de commissie verzoeken – onder mededeling van hun naam – getuigen en/of deskundigen te horen, die zijn/haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten tijdens de hoorzitting. Indien de commissie positief op dit verzoek beslist, bepaalt zij tevens de datum en het tijdstip van de hoorzitting waarop de getuigen en/of deskundigen door de commissie zullen worden gehoord. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen en/of deskundigen.

**Artikel 8: hoorzitting en overige bevoegdheden van de commissie en klager****Lid 1:**

De hoorzitting waarin de commissie een klacht behandelt, is niet openbaar. Toegang tot de hoorzitting hebben in elk geval de personen genoemd in artikel 7 onder punt b, e en f.

**Lid 2:**

Klager kan zich ter hoorzitting laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan door een derde en zal in de gelegenheid worden gesteld zijn klacht nader toe te lichten. De derde 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.

**Lid 3:**

De commissie kan besluiten om klachten van meerdere klagers, die een onderlinge samenhang vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.

**Lid 4:**

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

**Lid 5:**

De commissie kan de verhuurder 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.

**Lid 6:**

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

**Lid 7**

Partijen ontvangen van alle ter zitting ingebrachte stukken een kopie en zullen in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren. Een en ander met inachtneming van artikel 9 lid 1.

# Reglement Geschillencommissie Woningcorporaties Noord- en Midden-Limburg

**Lid 8:**

Een lid van de commissie neemt niet deel aan de behandeling van een klacht, als zijn onpartijdigheid in het geding is. Klager en verhuurder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet zijn gemotiveerd. De commissie, in een andere samenstelling, 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:**

De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacy gevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van klachten kennis hebben 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 hoorzitting, de beraadslagingen en het advies****Lid 1:**

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

**Lid 2:**

Bij de hoorzitting zijn drie leden van de commissie aanwezig. In bijzondere gevallen kan volstaan worden met twee leden indien partijen daarmee instemmen;

**Lid 3:**

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.

**Lid 4:**

De commissie kan ook na de hoorzitting besluiten een klacht naar verhuurder ter behandeling terug te verwijzen. Alsdan is het bepaalde in artikel 5 lid 5 van toepassing.

**Lid 5:**

De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.

**Lid 6:**

De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie. In haar bindend advies geeft zij gemotiveerd aan:

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

## Reglement Geschillencommissie Woningcorporaties Noord- en Midden-Limburg

- c. of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt;
- d. 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 7:**

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

### **Lid 8:**

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

### **Lid 9:**

Het advies is slechts openbaar voor zover het de geanonimiseerde tekst betreft.

### **Artikel 11: beslissing verhuurder**

Verhuurder dient aan klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken nadat het bindend advies is uitgebracht, schriftelijk 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: spoedeisende klachten**

#### **Lid 1:**

De voorzitter kan op verzoek van klager de commissie bijeenroepen om een spoedeisende klacht te behandelen, die een onmiddellijk voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden afgewacht. Als de voorzitter een spoedeisende procedure niet nodig acht, doet hij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en verhuurder.

#### **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 verhuurder 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 en samenstelling van de commissie**

#### **Lid 1:**

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

#### **Lid 2:**

De commissie bestaat uit de volgende personen:

- een voorzitter en tenminste twee plaatsvervangende voorzitters, bij voorkeur afkomstig uit de rechterlijke macht
- tenminste drie leden afkomstig uit kringen van huurders
- tenminste drie leden afkomstig uit kringen van woningcorporaties.

Nadere kwaliteitseisen ten aanzien van de te benoemen leden van de commissie zijn opgenomen in een bij dit reglement behorende profielschets (versie april 2012).

# Reglement Geschillencommissie Woningcorporaties Noord- en Midden-Limburg

## **Artikel 14: benoeming tot lid, en beëindiging van het lidmaatschap van de commissie**

### **Lid 1:**

Geen lid van de commissie kan zijn degene die:

- a. Een functionele of bestuurlijke band heeft met één van de corporaties die de commissie erkennen, of deel uitmaakt van een organisatie van huurders werkzaam in Noord- en Midden-Limburg;
- b. In een zodanige relatie staat tot de corporatie of heeft gestaan, dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid worden vermeld in de in artikel 13 lid 2 genoemde profielschets.

### **Lid 2:**

De leden worden benoemd en ontslagen door de corporaties die de commissie 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 commissie erkennen kunnen uitsluitend het bindende karakter aan de voordracht ontnemen indien deze niet in overeenstemming is met de in artikel 13 lid 2 genoemde profielschets.

### **Lid 3:**

De corporaties die de commissie erkennen, delen aan de huurdersorganisaties zo spoedig mogelijk mee wanneer de zetel van hun vertegenwoordiger vrijkomt. De verenigde corporaties nodigen hen uit een voordracht te doen. Bij hun voordracht nemen de huurdersorganisaties de vastgestelde profielschets in acht.

### **Lid 4:**

De voordracht dient binnen twee maanden na dagtekening van de in het derde lid bedoelde uitnodiging te worden gedaan. De verenigde corporaties kunnen, op een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de huurdersorganisaties, de in dit lid vermelde termijn met ten hoogste twee maanden verlengen.

### **Lid 5:**

Blijft een voordracht, zoals bedoeld in het 2<sup>de</sup>, 3<sup>de</sup> of 4<sup>de</sup> lid achterwege, dan is de commissie bevoegd zelf in deze vacature te voorzien.

### **Lid 6:**

Een zittingsperiode duurt vier jaar en een aftredend lid is maximaal tweemaal opnieuw benoembaar.

### **Lid 7:**

Het lidmaatschap en het voorzitterschap eindigen door:

- a. het verstrijken van de termijn waarvoor benoeming heeft plaatsgevonden;
- b. schriftelijk opzeggen door het commissielid;
- c. overlijden van het commissielid;
- d. het niet meer voldoen aan het bepaalde in artikel 14, lid 1.
- e. Een met redenen omkleed ontslag, wanneer wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid om zwaarwegende redenen niet meer zijn functie als commissielid naar behoren kan vervullen. In elk geval dient de commissie gehoord te worden over een dergelijk ontslag. Het lidmaatschap eindigt op het moment dat het besluit ter kennis is gebracht van het betreffende lid.

## **Artikel 15: werkwijze en plichten van de commissie**

### **Lid 1:**

De voltallige commissie vergadert tenminste eenmaal per jaar en verder zo vaak dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is. De gezamenlijke corporaties die de commissie erkennen, stellen voor vergaderingen en hoorzittingen faciliteiten ter beschikking die de commissie nodig heeft

## Reglement Geschillencommissie Woningcorporaties Noord- en Midden-Limburg

om haar werkzaamheden te kunnen verrichten. Voorts draagt zij zorg voor de aanwijzing van de secretaris en vervanging van de secretaris bij afwezigheid.

### **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.

### **Lid 4:**

De corporaties die de commissie erkennen, bepalen de hoogte van de vergoeding van de leden van de commissie. De vergoeding is gebaseerd op de Honoreringscode Commissarissen van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties.

## **Artikel 16: 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 commissie en 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 1 mei 2013 door de volgende woningcorporaties die daarmee de commissie erkennen als hun klachteninstantie:**

Antares, Venlo  
Destion, Gennep  
Stichting WoonGoed 2-Duizend, Reuver  
Wonen Limburg, Roermond (buurtwinkels in Heerlen, Horst, Panningen, Roermond, Venray en Weert)  
Woningstichting Domus, Roermond  
Woningstichting Kessel, Kessel  
Woningstichting St. Joseph, Stramproy  
Woonservice Urbanus, Belfeld  
Woonwenz, Venlo