

Reglement



ARTIKEL 109 BTIV, ARTIKEL 55, LID 3 WONINGWET

VASTGESTELD 1 NOVEMBER 2020

Inleiding

De bij de Geschillencommissie Woningcorporaties Valleigebied aangesloten corporaties bieden huurders, kopers en woningzoekenden de mogelijkheid om kosteloos een klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie, over hun handelen of het nalaten daarvan. Het doel van de commissie is een praktische en snelle rechtsgang te bieden om problemen tussen de corporatie en haar klanten vlot en soepel te kunnen oplossen.

Dit reglement bevat de procedureregels die gelden voor de behandeling van klachten van klanten van de corporatie. Tegen een besluit van het bestuur van de corporatie naar aanleiding van het advies van de Geschillencommissie staat geen bezwaar of beroep open. Wel kan een klager, die niet tevreden is over het besluit van het bestuur van de corporatie, overwegen zijn of haar klacht daarna voor te leggen aan de Huurcommissie en/of de kantonrechter.

Het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie houdt in dat de klager akkoord gaat met de procedureregels van dit reglement. Ook de corporatie is aan deze regels gebonden.

Hoofdstuk 1 | begrippen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Geschillencommissie	De commissie, ingesteld door de corporaties om onafhankelijke adviezen over klachten over het handelen van en/of het nalaten van de individuele corporatie aan de corporatie uit te brengen, om op die manier een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van de corporatie(s).
Corporaties	De toegelaten instellingen in de zin van artikel 19 Woningwet, die de Geschillencommissie (mede) hebben ingesteld. De corporaties zijn opgenomen in het Register van aangesloten corporaties.
Bestuur	Het collectief van bestuurders van de aangesloten corporaties zoals opgenomen in het Register van aangesloten corporaties, of als bedoeld in 'het bestuur van de corporatie(s)', de bestuurder(s) van één of de aangesloten corporatie(s).
Huurdersorganisatie	De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder van de aangesloten corporaties.
Klager	<ul style="list-style-type: none">▪ Een huurder van woon- of bedrijfsruimte van de corporatie.▪ Een medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 BW en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW.▪ De consument koper van een door de corporatie verkochte woning kan een klacht indienen over handelen en nalaten van een corporatie tijdens de aankoop- en/of de terugkoop-procedure, onverminderd het bepaalde in artikel 5 lid 1 onder m.▪ Een kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij een corporatie, of een persoon die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning van een corporatie.
Klacht	Een e-mail, online melding via de website of brief van de klager, gericht aan de Geschillencommissie waaruit blijkt dat de klager het niet eens is met het handelen of nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor of namens de corporatie werkzaamheden uitvoeren.
Advies	Een onderbouwd onafhankelijk schriftelijk advies dat de Geschillencommissie uitbrengt aan het bestuur van de corporatie.

Hoofdstuk 2 | de commissie

Artikel 2 Doel en taak van de Geschillencommissie

1. Het doel van de Geschillencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om een bijdrage te leveren aan het functioneren van de aangesloten corporatie(s).
2. De Geschillencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur van de corporatie over de behandeling van klachten.
3. De Geschillencommissie kan het bestuur van de corporatie naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
4. De Geschillencommissie is onafhankelijk.
5. De leden van de klachtencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Governancecode Woningcorporaties.

Artikel 3 Samenstelling, profielschets en benoeming van leden Geschillencommissie

1. De commissie bestaat uit tenminste vijf leden: een voorzitter, twee juristen en twee vastgoedspecialisten. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. Het bestuur benoemt en ontslaat de leden van de Geschillencommissie.
3. Het bestuur benoemt als volgt:
 - a. één lid -tevens voorzitter- op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit twee vertegenwoordigers van de corporaties en twee vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties;
 - b. de helft van de overige leden op voordracht van de huurdersorganisaties;
 - c. de andere helft van de overige leden op voordracht van het bestuur.
4. Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten voldoen aan de profielschets.
5. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporaties staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, of 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:
 - a. lid van de interne toezichthouder van de corporaties;
 - b. lid van de directie of het bestuur van de corporaties;
 - c. werknemer van de corporaties;
 - d. bestuurslid van de huurdersorganisaties van de corporaties;
 - e. belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de corporaties;
 - f. aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporaties;
 - g. leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woning-marktregio van een corporatie als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
 - h. een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de corporaties, huurdersorganisaties of bewonerscommissies ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de Geschillencommissie.
6. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is herbenoembaar voor vier jaar. Ieder lid kan maximaal drie termijnen lid van de Geschillencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de commissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zo vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van de Geschillencommissie.
7. Het lidmaatschap van de Geschillencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 6;
 - b. het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
 - c. overlijden van het lid;
 - d. een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen.
8. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de commissie het bestuur en de huurdersorganisaties zes maanden van tevoren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 3 onder a van dit artikel stelt het bestuur, als het gaat om de functie van voorzitter, binnen een maand na ontvangst van de mededeling van de Geschillencommissie een werkgroep in met het verzoek binnen twee maanden nadat de werkgroep is ingesteld een voordracht te doen.
9. Wanneer een lid, dat op voordracht van de huurdersorganisaties is benoemd, aftreedt, verzoekt het bestuur de huurdersorganisaties om binnen 2 maanden een voordracht te doen. Wanneer het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het 4e lid of aan de criteria van het 5e lid, informeert het bestuur schriftelijk met vermelding van de redenen, de partij die de voordracht deed, met verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.
10. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een Geschillencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.

Hoofdstuk 3 | de klachtprocedure

Artikel 4 Voorleggen klacht aan de Geschillencommissie

1. Een klager kan via e-mail, online via de website of per post een klacht indienen bij de Geschillencommissie.
2. Uit de klacht moet blijken over welk concreet gedrag van de corporatie de klacht gaat.
3. Een klacht kan worden onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal.
4. Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure door een derde laten vertegenwoordigen of laten bijstaan.
5. De Geschillencommissie neemt klachten kosteloos in behandeling.
6. De klager kan zijn of haar klacht op elk moment tijdens de procedure intrekken.

Artikel 5 Klachten die niet in behandeling worden genomen

1. De volgende klachten neemt de Geschillencommissie niet in behandeling:
 - a. Een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van een corporatie is ingediend;
 - b. Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is;
 - c. Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten de corporatie wordt verweten;
 - d. Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever bij (semi-)dwingend recht de bevoegdheid tot beslechting van het geschil alleen heeft neergelegd bij de rechter of de Huurcommissie, waaronder, maar niet uitsluitend:
 - klachten over af- en toewijzing van woningen;
 - huurprijsverhogingen;
 - afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering;
 - een klacht over het weigeren van medehuurderschap.
 - e. Wanneer een betrokken corporatie niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval stuurt de Geschillencommissie de klacht door aan de corporatie en informeert de klager hierover;
 - f. Een klacht waarbij de klager geen belang heeft;
 - g. Een klacht over een bestuursbesluit van de corporatie met algemene strekking;
 - h. Als de klager of de corporatie de kwestie waarop de klacht betrekking heeft, al heeft voorgelegd aan een rechter, Huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of wanneer een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
 - i. Als de Geschillencommissie de klacht al eerder heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur van de corporatie dat advies heeft overgenomen of daarvan gemotiveerd is afgeweken;
 - j. Als een klacht te maken heeft met wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen;
 - k. Een klacht over schadevergoeding, waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
 - l. Een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals de geschillenregeling taxaties in de Koopgarantvoorwaarden.
2. Als de commissie een klacht niet in behandeling neemt, informeert de commissie de klager zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd.

Artikel 6 Verwerking van klachten

1. De klager krijgt van of namens de Geschillencommissie binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. De Geschillencommissie meldt of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 5 van dit reglement niet in behandeling wordt genomen.

3. De commissie stuurt een kopie van de klacht naar de corporatie. De commissie stelt daarbij de corporatie in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de corporatie om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.
4. De commissie kan de klager in de ontvangstbevestiging vragen om stukken voor de verdere onderbouwing van de klacht toe te sturen.
5. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de Geschillencommissie, gepubliceerd op de website van de commissie en/of (via) de website van de betrokken corporatie.
6. De commissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband hebben, samen te voegen en tegelijk te behandelen.

Artikel 7 Voorbereiding van de zitting

1. Tenzij de klacht op grond van artikel 5 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen, stelt de Geschillencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
2. De commissie stuurt binnen drie weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 6 lid 3 en 6 lid 6 is ontvangen, aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in principe alle stukken gevoegd die over de zaak gaan. Tussen uitnodiging en zitting zitten minimaal vijf werkdagen.
3. De commissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen op de zitting aanvullende informatie te geven over de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht. De commissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting aanvullende informatie wil krijgen.
4. De Geschillencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
5. De commissie kan voor de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als de corporatie kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.
6. Stukken die door partijen worden ingebracht, stuurt de Geschillencommissie steeds in kopie door aan de andere partij, zodat zowel de commissie, de klager, als corporatie tegen wie de klacht is gericht, over hetzelfde dossier beschikken.

Artikel 8 De zitting

1. De Geschillencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
2. De commissie houdt zitting met tenminste drie leden: de voorzitter, een jurist en vastgoedspecialist.
3. Per zitting is ten minste één lid aanwezig dat is benoemd op voordracht van huurdersorganisaties.
4. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de leden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van de corporatie worden gewraakt, op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen belemmeren. Op grond van zulke feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen.
5. De commissie beslist zo snel mogelijk of de wraking of de verschoning wordt toegestaan. Ingeval van staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.
6. Zittingen van de Geschillencommissie zijn niet openbaar.
7. De commissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij vindt dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie deelt zowel de klager als de corporatie bij de uitnodiging voor de zitting mee welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
8. Tijdens de zitting kan de klager de klacht toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door de klager, wanneer de klager niet zelf aanwezig is.
9. Medewerkers van de corporatie van wie het handelen of nalaten onderwerp is van de klacht, worden in staat gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.

Artikel 9 Adviezen

1. De beraadslagingen van de Geschillencommissie zijn niet openbaar.
2. De commissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
5. De commissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is en aan de klager.
6. Het advies van de commissie is niet bindend, maar het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is, kan alleen schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
7. Het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is, maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan de klager en aan de Geschillencommissie.
8. Als het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is, afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de commissie en de klager.
9. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de Geschillencommissie altijd toegevoegd.

Artikel 10 Spoedeisende klachten

1. De voorzitter van de Geschillencommissie kan op verzoek van de klager de commissie bijeen roepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de commissie afwijkt van de in dit reglement opgenomen vormen en termijnen.
2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een behandeling en advisering op korte termijn nodig vindt. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan laat hij of zij dit direct aan de klager en het bestuur van de corporatie schriftelijk weten.
3. Artikel 9 lid 6 is bij spoedeisende klachten ook van toepassing, waarbij het bestuur van de corporatie binnen één week op het advies van de Geschillencommissie beslist.

Artikel 11 Bescherming persoonsgegevens

1. Leden van de Geschillencommissie en de ter beschikking gestelde secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij bij de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
2. De commissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die bij behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, met inachtneming van wet- en regelgeving over de bescherming van persoonsgegevens.
3. De secretaris van de commissie bewaart een exemplaar van alle verslagen en stukken vijf jaar na een uitspraak.
4. De klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, als deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is. De Geschillencommissie informeert de klager hierover. Wanneer wel toestemming is gegeven en de klager de stukken heeft ingezien, is hij of zij verplicht tot geheimhouding van die gegevens. De klager wordt daarover geïnformeerd.
5. Het advies van de Geschillencommissie aan het bestuur is alleen geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van de klager, werknemers of derden.

Hoofdstuk 4 | overige bepalingen

Artikel 12 Faciliteiten

1. Het bestuur stelt de Geschillencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid van de commissie en heeft geen stemrecht.
2. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de Geschillencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
3. Het bestuur stelt vergoedingen vast voor de leden van de Geschillencommissie.

Artikel 13 Registratie en verslag van werkzaamheden

1. De Geschillencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten. Dit register vermeldt:
 - de ontvangen klachten (nummer, de naam van de corporatie, adres en het onderwerp van de klacht);
 - het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding van grondslag;
 - het aantal verwijzingen naar een corporatie;
 - het aantal in behandeling genomen klachten, de behandelingstermijn van de klachten;
 - de uitgebrachte adviezen en de strekking van elk advies.De commissie bespreekt dit register periodiek intern en met het bestuur.
2. De commissie brengt jaarlijks aan het bestuur en aan de huurdersorganisaties verslag uit van haar werkzaamheden:
 - een uittreksel van het klachtenregister,
 - het aantal binnengekomen klachten,
 - de aard van de klachten met de aanduiding ontvankelijk/ niet ontvankelijk, verwezen naar de corporatie en het onderscheid gegrond/ ongegrond/ gedeeltelijk gegrond,
 - de financiële verantwoording van haar werkzaamheden
3. De corporatie verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar Jaarverslag. Daarbij vermeldt de corporatie het aantal tegen gedragingen van de corporatie ingediende klachten bij de Geschillencommissie en het percentage van de gevallen waarin het advies van de commissie niet is opgevolgd.

Artikel 14 Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Geschillencommissie.

Wijziging van het reglement kan uitsluitend na goedkeuring van de Geschillencommissie en het bestuur plaatsvinden en na overleg met de huurdersorganisaties.

Dit reglement is door het bestuur vastgesteld op 1 november 2020.