

Reglement regionale geschillencommissie

Land van Heusden en Altena

De regionale geschillencommissie Land van Heusden en Altena is vanaf 1 januari 2009 werkzaam voor hieronder genoemde corporaties:

- Woonlinie
- Woonservice Meander
- Woonstichting Land van Altena

De regionale geschillencommissie zal bij een geschil functioneren als de geschillencommissie van de corporatie waar het geschil betrekking op heeft.

Bij geschillen die betrekking hebben op Wonen in Altena en die niet duidelijk naar één van de deelnemende corporaties verwijzen, zal het directieoverleg van de drie corporaties optreden als het bestuur; als er in het reglement sprake is van het bestuur, wordt in de overige gevallen het bestuur van de corporatie bedoeld waar het geschil betrekking op heeft.

ARTIKEL 1

Definities

Huurder

- a. de huurder van een woongelegenhed die door verhuurder wordt beheerd;
- b. de medehuurder in de zin van de artikelen 266 en 267 van titel 7.4 van het Burgerlijk Wetboek;
- c. de persoon, bedoeld in artikel 268, titel 7.4 van het Burgerlijk Wetboek;
- d. degene die de woongelegenhed, met toestemming van verhuurder huurt van een huurder, die huurt van verhuurder (onderhuur / verhuur).

Hierna te noemen: indiener van een geschil; kan zich ook door een ander laten vertegenwoordigen.

Woningzoekende

Degene die bij Wonen in Altena als woningzoekende staat geregistreerd, dan wel schriftelijk de wens te kennen heeft gegeven geregistreerd te willen worden als woningzoekende.

Hierna te noemen: indiener van een geschil; kan zich ook door een ander laten vertegenwoordigen.

Bewonersbelangenorganisatie:

- huurdersbelangenvereniging van één der corporaties;
- bewonerscommissies van één der corporaties;
- een groep bewoners van (een complex) woningen van de corporatie, waarmee de corporatie regelmatig overlegt en die een belangrijk deel van de bewoners van (een complex) woningen vertegenwoordigt.

Hierna te noemen: indiener van een geschil; kan zich ook door een ander laten vertegenwoordigen.

Commissie

De regionale geschillencommissie. Bedoeld wordt de geschillencommissie zoals omschreven in het Besluit Beheer Sociale Huursector artikel 16.

Geschil

Elk geschil, die door een huurder, woningzoekende of een bewonersorganisatie schriftelijk op een daartoe bestemd geschillenformulier (bijlage) als zodanig aan de commissie is voorgelegd en waarbij de huurder belang heeft.

ARTIKEL 2

Doel van de commissie

De commissie heeft tot doel:

- huurders, woningzoekenden en de bewonersorganisaties in de gelegenheid te stellen geschillen in te dienen over zaken waar zij belang bij hebben;
- bij te dragen aan een goede behandeling van de geschillen van huurders, woningzoekenden en de bewonersorganisaties en daarmee aan de verbetering van de relatie, die de corporatie met haar huurders, woningzoekenden en bewonersbelangenorganisaties heeft;
- tegemoet komen aan de behoefte van huurders om op het niveau waar (de uiteindelijke) beslissingen worden genomen, die hen direct treffen, gehoord te kunnen worden en invloed uit te oefenen;
- bij te dragen aan de verbetering / optimalisering van het functioneren van de corporaties.

ARTIKEL 3

Taak van de commissie

De taken van de commissie zijn:

- het binnen redelijke termijn behandelen (zie artikel 10 lid 3 en artikel 12) van de ingediende geschillen en hierover advies uitbrengen aan het bestuur, dan wel er voor zorg dragen dat deze geschillen binnen redelijke termijn door de corporatie zullen worden behandeld en zo mogelijk worden opgelost;
- het naar aanleiding van de door haar behandelde geschillen, het bestuur - gevraagd en ongevraagd - adviseren over het te voeren beleid.

ARTIKEL 4

Plaats binnen de organisatie

De commissie adviseert het bestuur van de corporatie. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren, maar moet daarover jaarlijks verantwoording afleggen aan het directieoverleg van de drie corporaties (zie artikel 14 lid 3).

ARTIKEL 5

Voorleggen geschil

- Lid 1** Indien een huurder, woningzoekende of bewonersbelangenorganisatie een geschil heeft over de uitvoering van het door de corporatie gevoerde beleid waar zij belang bij hebben, kan zij dit geschil aan de geschillencommissie voorleggen.
Dit geschil 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 610 van het BW werkzaam, en van organen van de corporatie.
- Lid 2** Dit geschil dient schriftelijk door middel van een daartoe bestemd formulier aan de regionale geschillencommissie te worden voorgelegd.

ARTIKEL 6

Ontvangst geschil

- Lid 1** Indiener van een geschil krijgt na ontvangst van het geschil, van of namens de commissie binnen 5 werkdagen een bevestiging dat het geschil is binnengekomen. Daarin wordt tevens medegedeeld of de commissie het geschil zelf in behandeling zal nemen of deze ter behandeling heeft doorverwezen naar het bestuur van de corporatie.

Lid 2 Indien de commissie het geschil ter behandeling heeft doorverwezen naar het bestuur van de corporatie, geeft het bestuur aan welke functionaris voor de verdere behandeling verantwoordelijk is. Daarbij motiveert zij aan de indiener van het geschil waarom het is doorverwezen en vermeldt zij, dat indiener van een geschil zich weer tot de geschillencommissie kan wenden indien het geschil niet binnen een door haar aan te geven termijn is opgelost. De indiener van een geschil wordt erop gewezen dat indien hij/zij met de doorverwijzing niet kan instemmen, zij de mogelijkheid hebben de commissie te verzoeken haar geschil alsnog zelf te behandelen. In dat geval zal de commissie in haar eerstvolgende bijeenkomst over dit verzoek beslissen.

Lid 3 Een geschil wordt niet in behandeling genomen indien deze:

- inmiddels door de huurder of corporatie is voorgelegd - of door de corporatie in handen van een deurwaarder of advocaat is gesteld - aan een rechter / de huurcommissie of een vergelijkbaar college. Hierover moet vooraf een mededeling aan de indiener van een geschil worden gedaan. Hiervan kan worden afgeweken als de rechter wordt verzocht het geschil aan te houden totdat uitspraak is gedaan door de commissie.
- een bezwaar tegen de aangezegde huurverhoging betreft. Indien het geschil om die reden niet in behandeling wordt genomen, deelt de commissie dit aan de indiener van een geschil mee.

Lid 4 Indien de commissie het geschil zelf zal behandelen, informeert zij de indiener van een geschil tevens over de wijze waarop en binnen welke termijn het geschil zal worden behandeld en welke bevoegdheden de indiener van een geschil toekomen en geeft zij, zo mogelijk, de datum aan waarop het geschil door de commissie zal worden behandeld.

ARTIKEL 7

Vorbereiding van de behandeling geschil door de commissie

Lid 1 De ambtelijk secretaris van de geschillencommissie zal, zo spoedig mogelijk na ontvangst van het geschil, actie ondernemen om tot behandeling van het geschil te komen.

Lid 2 Indiener van een geschil ontvangt tenminste zeven dagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de behandeling, waarin de commissie het geschil zal behandelen.

Lid 3 De commissie kan indiener van een geschil uitnodigen bij de behandeling aanwezig te zijn om het geschil nader toe te lichten en / of nader door de commissie te worden gehoord. Ook indiener van een geschil kan verzoeken haar geschil ter behandeling toe te mogen lichten.

Lid 4 De commissie kan medewerkers van de corporatie uitnodigen bij de behandeling aanwezig te zijn om de reactie op het geschil nader toe te lichten of in verband met het geschil te worden gehoord.

Lid 5 De commissie kan ook derden uitnodigen ter behandeling aanwezig te zijn om in verband met het geschil te worden gehoord, dan wel te adviseren.

Lid 6 Indiener van een geschil kan de commissie verzoeken - onder mededeling van hun naam – getuigen / deskundigen te horen, die haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten tijdens de behandeling.
Indien de commissie positief op dit verzoek beslist, bepaalt zij tevens de datum en het tijdstip

van de behandeling waarop de getuigen / deskundigen door de commissie zullen worden gehoord. Indiener van een geschil draagt zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen / deskundigen. Ook is indiener van een geschil verantwoordelijk voor de gemaakte kosten.

ARTIKEL 8

Behandeling en overige bevoegdheden van de commissie en indiener van een geschil

- Lid 1** De bijeenkomst waarin de commissie het geschil behandelt, is niet openbaar. De commissie bepaald wie toegang tot de bijeenkomst hebben, maar toegang hebben in ieder geval:
- de indiener van een geschil en / of haar vertegenwoordiger indien op eigen verzoek of daartoe door de commissie uitgenodigd;
 - de overige in artikel 7 genoemde personen.
- Lid 2** De indiener van een geschil kan zich bij de behandeling laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan door een vertegenwoordiger en zal in de gelegenheid worden gesteld haar geschil nader toe te lichten. De vertegenwoordiger dient bij afwezigheid van de indiener van een geschil aannemelijk te maken dat zij gemachtigd is als zodanig op te treden, tenzij dit al voldoende uit de stukken of omstandigheden blijkt. De ter behandeling aanwezige vertegenwoordiger van de corporatie zal eveneens in de gelegenheid worden gesteld een reactie op het geschil te geven.
- Lid 3** De commissie kan na overleg met de betrokken huurders en de ambtelijk secretaris, besluiten om geschillen van meerdere huurders, die een sterk onderling samenhangend verband tonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
- Lid 4** De commissie kan ter behandeling de in artikel 7 genoemde personen horen in verband met het geschil.
- Lid 5** De commissie kan het bestuur van de corporatie verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden welke hebben geleid tot het geschil en daarover rapport aan haar te laten uitbrengen. De commissie kan daarbij aangeven over welke vragen zij nadere informatie wenst. De indiener van een geschil ontvangt dan een afschrift van het verzoek.
- Lid 6** De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.
- Lid 7** De commissieleden kunnen, na onderling overleg, ter plaatse een onderzoek instellen.
- Lid 8** 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 9** Degenen die zijn betrokken bij het geschil 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.

ARTIKEL 9

Waarborgen privacy van indiener van een geschil en derden

- Lid 1** Indiener van een geschil heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze

privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming door de betrokkene is verleend.

Indiener van een geschil wordt hiervan door of namens de commissie op de hoogte gesteld. Indien de toestemming wel is verleend, dan is indiener van een geschil verplicht tot geheimhouding van die gegevens.

Lid 2 Elk lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van geschillen kennis heeft genomen. Documenten worden niet per e-mail verzonden maar per post.

Lid 3 De commissie draagt er zorg voor dat de stukken en / of gegevens welke in het kader van de behandeling van een geschil zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van indiener van een geschil, vertrouwelijk behandeld worden. In verband daarmee hebben alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie. Informatie over privacygevoelige gegevens over indiener van een geschil zal alleen na toestemming van indiener van een geschil aan derden worden verschaft.

Lid 4 Nadat advisering heeft plaatsgevonden, leveren de leden van de commissie hun agendastukken in bij de ambtelijk secretaris van de commissie. Laatstgenoemde zorgt voor de archivering.

ARTIKEL 10

De beraadslagingen en het advies

Lid 1 De beraadslagingen van de commissie zijn besloten en niet openbaar. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en de tijdens de behandeling naar voren gebrachte informatie.

Lid 2 De commissie kan een geschil in behandeling nemen indien meer dan de helft van de leden aanwezig is. Indien onvoldoende leden aanwezig zijn, wordt in de eerstvolgende bijeenkomst een advies opgesteld door de dan aanwezige leden.

Lid 3 De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch binnen vier weken nadat het geschil is ontvangen, haar advies schriftelijk uit aan het bestuur. Deze termijn kan bij uitzondering één maal met vier weken worden verlengd. De indiener van een geschil krijgt van deze verlenging en van de reden daarvan tijdig bericht.

Lid 4 De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:

- of de indiener van een geschil belang heeft bij het geschil;
- of in de situatie waarop het geschil betrekking heeft aan het door de toegelaten instelling gevoerde beleid al dan niet op 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 tevens hierover inhoudelijke richtlijnen.

Lid 5 De commissie verklaart het geschil in elk geval ongegrond indien deze discriminerend van aard is of indien de indiener van een geschil geen belang heeft bij het geschil.

Lid 6 Het advies is niet bindend. Het advies is gebaseerd op het gekwalificeerd adviesrecht.

Lid 7 De indiener van een geschil krijgt een afschrift van dit advies zodra het advies aan het bestuur wordt uitgebracht.

Lid 8 Het advies is na besluitvorming van het bestuur openbaar voor zover de privacy van indiener van een geschil, eventuele werknemers of derden zich daartegen niet verzet.

ARTIKEL 11

Beslissing bestuur

Lid 1 Indiener van een geschil ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van het bestuur op het geschil.

Lid 2 Indien het bestuur besluit af te wijken van het advies, motiveert zij zowel aan de indiener van het geschil als aan de geschillencommissie waarom zij dit doet. Het gekwalificeerde adviesrecht ligt hieraan ten grondslag.

Lid 3 Betrokkene heeft de mogelijkheid om binnen een maand te reageren op het besluit van het bestuur.

ARTIKEL 12

Spoedprocedure

Lid 1 De voorzitter van de geschillencommissie kan de commissie bijeenroepen om een spoedeisende geschil te behandelen, welke een onmiddellijke 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.

Lid 3 De commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van het geschil zij een onmiddellijk advies / voorziening nodig acht. De commissie geeft tevens aan ten aanzien van welke onderdelen van het geschil de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.

Lid 4 Na het uitbrengen van het advies aan het bestuur wordt zo spoedig mogelijk - doch binnen vijf werkdagen - door of namens het bestuur beslist. Deze beslissing wordt onverwijld aan de indiener van een geschil medegedeeld. Indiener van een geschil krijgt zo spoedig mogelijk een afschrift van dit besluit.

ARTIKEL 13

Instelling, samenstelling en benoeming van de commissie

Lid 1 Het directieoverleg van de corporaties draagt zorg voor het instellen en voortbestaan van de commissie.

Lid 2 De commissie bestaat uit drie leden.

- Lid 3** Een werknemer van één der corporaties kan niet tot lid van de commissie worden benoemd.
- Lid 4** Aan de commissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd. De ambtelijk secretaris wordt benoemd door het directieoverleg van de drie corporaties.
- Lid 5** De leden en plaatsvervangende leden worden benoemd door het directieoverleg van de drie corporaties voor de duur van drie jaar. De gekozen leden bepalen onderling wie er voorzitter wordt.
- Lid 6** Van de commissieleden treedt elk jaar ten minste één lid, volgens een door het directieoverleg van de drie corporaties op te maken rooster, af.
- Lid 8** Een aftredend commissielid is eenmalig herkiesbaar voor een nieuwe periode van drie jaar.
- Lid 9** Indien een aftredend lid wordt herkozen houdt dit niet automatisch in dat hij / zij tevens wordt herbenoemd in de functie welke hij / zij voor zijn / haar aftreden bekleedde.
- Lid 10** Het commissielidmaatschap eindigt door:
- het verstrijken van de termijn waarvoor hij / zij is benoemd;
 - schriftelijk opzegging of overlijden van het commissielid.
 - disfunctioneren; dit alleen na hoor en wederhoor waarbij het directieoverleg van de drie corporaties geconsulteerd wordt.

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 geschillen noodzakelijk is.
- Lid 2** De commissie houdt een register bij van ontvangen geschillen, waarin tenminste wordt opgenomen: het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen geschillen, de afhandelingstermijn van de geschillen, het aantal niet in behandeling genomen geschillen en het aantal uitgebrachte adviezen.
Dit register wordt periodiek op de agenda van de bijeenkomsten van de commissie geplaatst.
- Lid 3** De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan het directieoverleg van de drie corporaties, waarin tenminste dezelfde gegevens worden opgenomen als vermeld in lid 2 en het aantal adviezen over het te voeren beleid in het algemeen. Tevens wordt in het jaarverslag per corporatie verslag gedaan over het aantal ingediende geschillen, het aantal dat door de commissie is behandeld, de afhandelingstermijnen van de geschillen, het aantal geschillen dat niet in behandeling is genomen, en het aantal uitgebrachte adviezen.

ARTIKEL 15

Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het directieoverleg van de drie corporaties, na consultatie van de geschillencommissie en de huurdersbelangenverenigingen.

ARTIKEL 16
Slotbepaling

In gevallen dat deze procedure niet voorziet, beslist het directieoverleg van de drie corporaties.