

Reglement Geschillencommissie

Woningstichting Eigen Haard

ARTIKEL 1 DEFINITIES

Verhuurder:

Woningstichting Eigen Haard gevestigd te Amsterdam, werkzaam als toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de woningwet.

Commissie:

De commissie als bedoeld in artikel 16 van het 'Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH)' die nader wordt aangeduid als de Geschillencommissie Woningstichting Eigen Haard.

Ambtelijk secretaris:

Medewerker van Woningstichting Eigen Haard die de commissie ondersteunt.

Raad van Bestuur:

Statutaire directie van de verhuurder.

Raad van Commissarissen:

Raad van Commissarissen van de verhuurder.

Huurdersfederatie:

Stichting Alert, de overkoepelende stichting van huurdersorganisaties van de verhuurder.

Bewonerscommissie:

Organisatie bestaande uit ten minste drie (3) huurders, woonachtig in een complex, die als doel heeft het behartigen van de belangen van de bewoners van woongelegenheden van de verhuurder uit het bedoelde complex.

Huurder:

Degene die een huurcontract heeft gesloten met de verhuurder.

Onder huurder wordt mede verstaan:

- a. de medehuurder in de zin van de artikelen 266 en 267 van Boek 7:4 van het Burgerlijk Wetboek;
- b. de persoon, bedoeld in artikel 268, tweede lid van Boek 7:4 van het Burgerlijk Wetboek en;
- c. degene, die de woonruimte met toestemming van de verhuurder huurt van een huurder die deze van de verhuurder huurt.

Klager:

Een (mede)huurder, ex huurder, een woningzoekende en/of bewonerscommissie die schriftelijk een klacht ingevolge dit reglement geschillencommissie heeft ingediend.

Klacht:

Een van de klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de geschillencommissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een beslissing en/of handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de corporatie of van door de corporatie ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 610 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek voor de corporatie werkzaam, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Privacygevoelige gegevens:

Gegevens die herleidbaar zijn tot een individuele persoon.

ARTIKEL 2 DOELSTELLING VAN DE COMMISSIE

1. De commissie adviseert de Raad van Bestuur met betrekking tot de afhandeling van een klacht.
2. De commissie adviseert de Raad van Bestuur met betrekking tot het nemen van maatregelen die de oorzaken van regelmatig voorkomende klachten wegnemen.
3. De commissie heeft als doel, middels het bepaalde in lid 1 en lid 2 van dit artikel, bij te dragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van de organisatie.

ARTIKEL 3 SAMENSTELLING VAN DE COMMISSIE EN BENOEMING VAN DE LEDEN

1. De commissie bestaat uit 3 leden.
2. De leden van de commissie worden benoemd en ontslagen door de Raad van Bestuur.
3. De leden van de commissie worden benoemd voor een periode van drie jaar, waarna éénmaal herbenoeming mogelijk is. De commissie stelt een rooster van aftreden op waarbij rekening wordt gehouden met de continuïteit van de commissie.
4. De commissie wordt als volgt samengesteld:
 - Eén lid en een plaatsvervangend lid worden voorgedragen door de Raad van Commissarissen;
 - Eén lid en een plaatsvervangend lid worden voorgedragen door de huurdersfederatie;
 - Eén lid en een plaatsvervangend lid, gezocht buiten de kring van de corporatie, worden unaniem voorgedragen door de genoemde leden van de commissie.
5. Tot lid van de commissie kan niet worden benoemd degene, die:
 - lid is van het bestuurlijke orgaan van de verhuurder;
 - belast is met, of mede uitvoering geeft aan, het overheidstoezicht op de verhuurder;
 - in dienst is van de verhuurder als werknemer.
6. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - schriftelijke opzegging door een lid;
 - het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 3 van dit artikel;
 - het overlijden van een lid;
 - een daartoe strekkend besluit van de Raad van Bestuur. Tegen dat besluit staat beroep open bij de Raad van Commissarissen.
7. Bij voorziening in een tussentijds optredende vacature geldt de benoeming voor de resterende tijd van de termijn waarvoor het vervangen lid was benoemd.
8. De ambtelijk secretaris en de plaatsvervangende secretaris worden door de Raad van Bestuur aangewezen.

ARTIKEL 4 BEVOEGDHEID VAN DE COMMISSIE

1. De commissie neemt een klacht niet in behandeling als deze niet voldoet aan de in artikel 1 gegeven omschrijving van het begrip klacht.
2. De ambtelijk secretaris controleert op basis van artikel 5.1 of door de klager en de werkorganisatie voldaan is aan de procedure die, voorafgaande aan het indienen van de klacht bij de commissie, doorlopen moet zijn. Wanneer niet voldaan is aan de procedure zal de commissie de behandeling van de klacht opschorten.
3. Voor zover een klacht betrekking heeft op een voorstel tot verhoging van de huurprijs zoals bedoeld in artikel 248 Boek 7:4 Burgerlijk Wetboek, op de kwaliteit van de woning in relatie tot de hoogte van de (nieuwe) huurprijs zoals bedoeld in de artikelen 249 en 257 Boek 7:4 Burgerlijk Wetboek, deelt de commissie schriftelijk aan klager mee dat de klacht niet in behandeling zal worden genomen en wordt erop gewezen dat betrokkene een beroep kan doen op de huurcommissie.

Voor zover de klacht bedoeld is om ernstige onderhoudsgebreken te melden, wordt deze beschouwd als een schriftelijke aanzegging zoals bedoeld in artikel 257 van Boek 7:4 Burgerlijk Wetboek en doorgestuurd naar het werkapparaat. Betrokkene wordt meegedeeld dat als de gebreken zes weken later nog bestaan, er vanaf dat moment de mogelijkheid bestaat om de huurcommissie te verzoeken om een uitspraak te doen over de redelijkheid van de huurprijs, gelet op de ernst waarmee de gebreken of tekortkomingen het woongenot schaden.

4. Indien sprake is van een klacht die tot de bevoegdheid van de Klachtencommissie Toewijzing Corporatiewoningen Amsterdam behoort wordt de klager doorverwezen naar deze commissie.
5. De commissie neemt geen klacht in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd, hetzij door de klager, hetzij door de corporatie. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt.
6. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als de klacht tot de bevoegdheid van een ander orgaan behoort. In het geval dat naast de commissie tevens een ander orgaan bevoegd is tot behandeling van de klacht kan de commissie, afhankelijk van de omstandigheden, besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.
7. Indien de klacht niet door de commissie in behandeling wordt genomen op basis van de in leden 1 tot en met 6 van dit artikel genoemde gronden informeert de commissie de klager schriftelijk en gemotiveerd binnen een termijn van twee weken na ontvangst.
8. De commissie brengt binnen de gestelde termijnen zoals omschreven in artikel 10 advies uit aan de Raad van Bestuur.
9. De Raad van Bestuur neemt een besluit over het uitgebrachte advies van de commissie binnen de gestelde termijnen zoals omschreven in artikel 10.

ARTIKEL 5 AANVANG VAN DE PROCEDURE

1. Voorafgaand aan het indienen van de klacht bij de commissie dient de klager zich eerst gewend te hebben tot de werkorganisatie van de verhuurder die in de gelegenheid moet zijn geweest om de aanleiding of oorzaak van de klacht op te lossen. De werkorganisatie van de verhuurder moet de klager over het niet afhandelen van de aanleiding of oorzaak van de klacht binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd informeren. Bij deze schriftelijke reactie informeert de werkorganisatie de klager over de mogelijkheid van het starten van de procedure bij de geschillencommissie.
2. De klager kan zich schriftelijk richten tot de commissie als:
 - de werkorganisatie heeft nagelaten de klager binnen de in lid 1 genoemde termijn te informeren;
 - volgens de klager de aanleiding of oorzaak van de klacht blijft bestaan;
 - hij bezwaar heeft tegen de beslissing of de wijze van afhandeling.
3. Een klacht dient gericht te zijn aan de commissie. Een klacht met betrekking tot een zaak die behoort tot de bevoegdheid van de commissie, maar die gericht is aan de Raad van Bestuur, wordt doorgestuurd aan de commissie. Aan de klager wordt schriftelijk melding gemaakt dat de klacht is doorgestuurd naar de commissie.
4. De klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht van of namens de commissie schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht. De postregistratie van de corporatie is bepalend bij het vaststellen van de datum van ontvangst.

ARTIKEL 6 VOORBEREIDING VAN DE VERGADERING

1. De commissie nodigt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht uit om de klacht mondeling toe te lichten. Tussen uitnodiging en vergadering verstrijken minimaal één week. In de uitnodiging wordt de datum, plaats en het tijdstip van de vergadering aangegeven.
2. De vergadering is niet openbaar. De commissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
3. Personeelsleden van de corporatie wier handelen of nalaten daarvan onderwerp is van de klacht, worden in de gelegenheid gesteld om persoonlijk hun visie op het gebeurde te geven. Zij kunnen zich laten ondersteunen of vertegenwoordigen door het verantwoordelijke management.
4. De commissie past het principe van hoor en wederhoor toe.

ARTIKEL 7 DE VERGADERING

1. De klager wordt gedurende de vergadering in staat gesteld de klacht toe te lichten. De klager dan wel zijn gemachtigde kan zich door deskundigen laten bijstaan. De klager is gehouden de aanwezigheid van andere personen dan de klager ten minste 24 uur voor de aanvang van de vergadering aan de commissie te melden.
2. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.
3. De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.
4. 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.
5. Tijdens de zitting kan de commissie trachten partijen tot een minnelijke schikking te bewegen.
6. Indien klager ter zitting van de commissie verstek laat gaan, kan hij worden geacht zijn klacht te hebben ingetrokken. Laat het werkapparaat ter zitting van de commissie verstek gaan dan kan de klacht door de commissie als zijnde terecht worden aangemerkt. In beide gevallen geldt dat de commissie afhankelijk van de omstandigheden van het geval een beslissing neemt.

ARTIKEL 8 PRIVACY

1. De commissie draagt er zorg voor dat gegevens die betrekking hebben op personen vertrouwelijk worden behandeld.
2. De commissieleden en de ambtelijk secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van privacy-gevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van klachten kennis hebben genomen.
3. Alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen hebben toegang tot de privacy-gevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.
4. De klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien daardoor de privacy van derden in het geding komt en er door betrokkenen geen toestemming voor inzage is verleend. Als deze toestemming wel is verleend is klager verplicht tot geheimhouding.

ARTIKEL 9 DE WERKWIJZE VAN DE COMMISSIE

1. De commissie kiest uit haar midden een voorzitter.
2. De commissie vergadert zo vaak als in verband met een snelle behandeling van klachten wenselijk is maar ten minste één keer per kalenderjaar.
3. De ambtelijk secretaris houdt namens de commissie een register bij van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen:
 - Datum van binnenkomst;
 - Aard van de klacht;
 - De in de procedure gestelde criteria:
 - a. Klager is belanghebbende;
 - b. Klacht is op schrift;
 - c. Schriftelijke reactie van de werkorganisatie aanwezig;
 - d. Klacht is niet elders in behandeling.
 - Afhandelingstermijn van de klacht;
 - Niet in behandeling genomen klacht en de redenen hiervoor;
 - Advies van de commissie;
 - Beslissing van de Raad van Bestuur
4. De ambtelijk secretaris bewaakt de in de procedure gestelde termijnen.
5. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur waarin tenminste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het derde lid. Voorts stelt de commissie een geanonimiseerde openbare versie van dit verslag op.
6. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen. Bij het staken van de stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.
7. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.

ARTIKEL 10 ADVIES

1. De commissie beslist over een advies buiten aanwezigheid van derden en brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar advies schriftelijk uit aan de Raad van Bestuur. Indien de commissie deze termijn niet kan aanhouden, zal zij beide partijen daarvan schriftelijk met opgave van redenen op de hoogte stellen.
2. De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
 - Of de klager getroffen is door het handelen of nalaten van de verhuurder;
 - Of de klacht gegrond of ongegrond is;
 - Op welke wijze de verhuurder de ingekomen klacht kan afhandelen.
3. De commissie verklaart de klacht in elk geval ongegrond indien deze discriminerend van aard is of indien klager geen belang heeft bij de klacht.
4. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf weken nadat het advies aan de Raad van Bestuur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van de Raad van Bestuur op de klacht en het advies van de commissie waarop de beslissing is gebaseerd. Een afschrift hiervan gaat naar de commissie.
5. Het advies van de commissie en de beslissing van de Raad van Bestuur zijn onder weglating van persoonlijke gegevens openbaar, tenzij privacyredenen zich tegen openbaarmaking verzetten.
6. De klager kan zich tot de rechter wenden, wanneer de klager zich niet kan verenigen met de beslissing van de Raad van Bestuur.

ARTIKEL 11 TERMIJNEN

1. Het tijdverloop van de behandeling van een klacht duurt niet langer dan 12 weken.
2. Het moment van binnenkomst van de klacht zoals bedoeld in artikel 5 lid 4 wordt aangemerkt als aanvang van de 12 weken termijn. De ontvangst van het besluit door klager zoals bedoeld in artikel 10 lid 4 wordt aangemerkt als einde van de 12 weken termijn.
3. De overige in dit reglement bepaalde termijnen zijn indicatief voorzover voldaan wordt aan de in lid 1 bedoelde termijn.
4. Indien de aanvang van de behandeling van een klacht door de commissie wordt opgeschort zoals bedoeld in artikel 4 lid 2, dan vangt de 12 weken termijn aan na het eindigen van de opschorting.

ARTIKEL 12 SPOEDPROCEDURE

1. De voorzitter kan de commissie bijeenroepen voor de behandeling van een Spoedeisende klacht, welke een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden afgewacht. De voorzitter beslist of een klacht spoedeisend is.
2. De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure van een klacht zullen voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.
3. De commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van de klacht, zij een onmiddellijk advies/voorziening nodig acht. De commissie geeft tevens aan ten aanzien van welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.
4. Na het uitbrengen van het advies aan de Raad van Bestuur, wordt zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk binnen één week – door of namens de Raad van Bestuur beslist. Deze schriftelijke beslissing en het advies van de commissie waarop de beslissing is gebaseerd wordt onverwijld aan de klager meegedeeld. Een afschrift hiervan gaat naar de commissie.

ARTIKEL 13 WIJZIGING EN VASTSTELLING VAN HET REGLEMENT

1. Dit reglement kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur nadat:
 - a. de Huurdersfederatie hiermee heeft ingestemd;
 - b. de ondernemingsraad en de geschillencommissie advies hebben uitgebracht.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.
3. Dit reglement wordt elke 3 jaren geëvalueerd door de Verhuurder en de Huurdersfederatie.

Aldus vastgesteld door de Raad van Bestuur op 15 maart 2010.