

REGLEMENT  
GESCHILLENCOMMISSIE  
WONINGCORPORATIES  
VALLEIGEBIED

ARTIKEL 109 BTIV, ARTIKEL 55, LID 3 WONINGWET

.....2019

## 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 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, 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

<b>Geschillencommissie</b>	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).
<b>Corporaties</b>	De toegelaten instellingen in de zin van artikel 19 Woningwet, die de klachtencommissie (mede) hebben ingesteld. De corporaties zijn opgenomen in het Register van aangesloten corporaties.
<b>Bestuur</b>	Het collectief van bestuurders van de aangesloten corporaties zoals opgenomen in het Register van aangesloten corporaties.
<b>Huurdersorganisatie</b>	De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder van de aangesloten corporaties.
<b>Klager</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Een huurder van woon- of bedrijfsruimte van de corporatie.</li><li>• 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.</li><li>• 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.</li><li>• 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.</li></ul>
<b>Klacht</b>	Een brief, melding via de website of email van de klager, gericht aan de Geschillencommissie waaruit blijkt dat klager het niet eens is met een handelen of nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor of namens de corporatie werkzaamheden uitvoeren.
<b>Advies</b>	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 corporatie(s).
2. De Geschillencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur over de behandeling van klachten.
3. De Geschillencommissie kan het bestuur naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
4. De Geschillencommissie is onafhankelijk.

### ARTIKEL 3: SAMENSTELLING GESCHILLENCOMMISSIE, PROFIELSCHETS EN BENOEMING VAN LEDEN

1. De commissie bestaat uit tenminste vijf leden, waarvan tenminste twee plaatsvervangend leden. De leden en de plaatsvervangend leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden en de plaatsvervangend leden van de Geschillencommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Het bestuur benoemt als volgt:
  - a. één lid -tevens voorzitter- op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit twee vertegenwoordigers van verhuurder en twee vertegenwoordigers van de huurdersorganisatie(s);
  - b. de helft van de overige leden op voordracht van de huurdersorganisatie(s);
  - c. de andere helft van de overige leden op voordracht van het bestuur;
  - d. de plaatsvervangend leden kunnen op verzoek van de voorzitter ieder lid bij afwezigheid vervangen.
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 corporatie staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel 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 corporatie;
  - b. lid van de directie of het bestuur van de corporatie;
  - c. werknemer van de corporatie;
  - d. bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder;
  - e. belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de corporatie;
  - f. aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporatie;
  - g. leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio 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 corporatie, huurdersorganisaties
  - i. of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de klachtencommissie;
6. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze
7. 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 corporatie en op die van de Geschillencommissie.
8. 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;
9. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de commissie het bestuur en de huurdersorganisatie zes maanden van te voren 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.
10. Wanneer een lid, dat op voordracht van de huurdersorganisatie is benoemd, aftreedt, zal het bestuur de huurdersorganisatie binnen 2 maanden verzoeken 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.

11. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een Geschillencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.
12. Het bestuur stelt de Geschillencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid van de commissie en heeft geen stemrecht.

## HOOFDSTUK 4: DE KLACHTPROCEDURE

### ARTIKEL 4 VOORLEGGEN KLACHT AAN DE KLACHTENCOMMISSIE

1. Een klager kan via email, 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 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 met algemene strekking;
  - h. Wanneer 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. Wanneer de Geschillencommissie de klacht al eerder heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur dat advies heeft overgenomen of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
  - j. Wanneer 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;

- o. Een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals de geschillenregeling taxaties in de koopgarantvoorwaarden.
2. Wanneer de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

#### ARTIKEL 6: VERWERKING VAN KLACHTEN

1. 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 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.
7. samenhagend 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. 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, worden door de Geschillencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel de commissie, de klager, als corporatie tegen wie de klacht is gericht, over het zelfde dossier beschikken.

#### ARTIKEL 8: DE ZITTING

1. De Geschillencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
2. De commissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter. Per vergadering is ten minste één lid aanwezig dat is benoemd op voordracht van een huurdersorganisatie.
3. 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. 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.
4. Zittingen van de Geschillencommissie zijn niet openbaar. 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.

5. Tijdens de zitting kan klager de klacht toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, wanneer klager niet zelf aanwezig is.
6. 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 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 klager en aan de Geschillencommissie. Als het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is, afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de commissie en klager.
8. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de klachtencommissie altijd toegevoegd.

#### ARTIKEL 10: SPOEDEISENDE KLACHTEN

1. De voorzitter van de Geschillencommissie kan op verzoek van 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 klager en bestuur schriftelijk weten.
3. Artikel 9 lid 6 is bij spoedeisende klachten ook van toepassing, waarbij het bestuur binnen één week op het advies van de Geschillencommissie beslist.

#### ARTIKEL 11: BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS

1. Leden van de Geschillencommissie en haar secretariaat 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 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. 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 klager hierover. Wanneer wel toestemming is gegeven en klager de stukken heeft ingezien, is hij verplicht tot geheimhouding van die gegevens. Klager wordt daarover geïnformeerd.
5. Het advies van de Geschillencommissie aan het bestuur is alleen geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemers of derden.

## HOOFDSTUK 5: OVERIGE BEPALINGEN

### ARTIKEL 12: FACILITEITEN

1. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de Geschillencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. 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:
  - a. De ontvangen klachten (nummer, de naam van de corporatie, adres en het onderwerp van de klacht),
  - b. het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding van grondslag,
  - c. het aantal verwijzingen naar een corporatie,
  - d. het aantal in behandeling genomen klachten,
  - e. de behandelingstermijn van de klachten,
  - f. de uitgebrachte adviezen,
  - g. de strekking van elk advies.
2. De commissie bespreekt dit register periodiek intern en met het bestuur.
3. De commissie brengt jaarlijks aan het bestuur en aan de huurdersorganisatie verslag uit van haar werkzaamheden: een uittreksel van het klachtenregister, het aantal binnengekomen klachten, de aard van de klachten, aanduiding ontvankelijk / niet ontvankelijk, verwezen naar de corporatie en onderscheid gegrond / ongegrond / gedeeltelijk gegrond.
4. 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