



## **Reglement van de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond**

### **Preambule**

- Op grond van artikel 16 van het Besluit beheer sociale-huursector (Besluit van 9 oktober 1992) zijn woningcorporaties verplicht zijn om huurders in de gelegenheid te stellen klachten over het handelen of nalaten van de corporatie of van personen die voor haar werkzaamheden verrichten, in te dienen bij een klachtencommissie, die tot taak heeft de corporaties met redenen omkleed over de behandeling van die klachten te adviseren;
- Diverse woningcorporaties uit Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer, hebben overwogen dat zij deze verplichting zien als een welkome aanvulling op het verbeteren van de kwaliteit van de bedrijfsvoering, en hebben daarom, in 1994, gezamenlijk de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer (RGW) ingesteld.
- Bij besluit van 30 januari 2014 hebben de aangesloten woningcorporaties besloten de naam van de Commissie te wijzigen in Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond.
- De aangesloten corporaties geven in dit reglement regels omtrent de samenstelling en werkwijze van de klachtencommissie.

### **Hoofdstuk I: Algemeen**

#### **Artikel 1: Begripsomschrijvingen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

a. Besluit:

Het Besluit van 9 oktober 1992, houdende regels betreffende instellingen, werkzaam in het belang van de volkshuisvesting, citeertitel Besluit beheer sociale-huursector.

b. Commissie:

De Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond, zijnde een commissie zoals bedoeld in artikel 16 van het Besluit.

c. corporatie:

De woningcorporatie, die een toegelaten instelling is als bedoeld in artikel 70, eerste lid van de Woningwet en die door middel van een afzonderlijke verklaring heeft aangegeven zich aan te sluiten bij de Commissie.

d. huurder:

Een huurder van woonruimte van één van de deelnemende corporaties. Onder huurder wordt ook verstaan de medehuurder, ex- (mede)huurder en kandidaat-huurder.

e. kandidaat-huurder:

Degene die op een vrijkomende woning van één van de corporaties heeft gereageerd of als woningzoekende bij van één van de corporaties staat geregistreerd, dan wel schriftelijk de wens te kennen heeft gegeven geregistreerd te willen worden.

f. klager:

De huurder of kandidaat-huurder die schriftelijk of digitaal, op door de Commissie aangegeven wijze, een klacht bij de Commissie heeft ingediend.

g. geschil:

Elk verschil van inzicht dat een individuele huurder schriftelijk, op een daartoe bestemd formulier, of digitaal, op door de Commissie aangegeven wijze, als zodanig aan de Commissie heeft voorgelegd, waaruit blijkt dat de huurder zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van de corporatie of van door de corporatie voor de uitvoering van haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in art. 7: 610 van het Burgerlijk Wetboek.

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

De Commissie heeft tot doel:

1. klagers in de gelegenheid te stellen geschillen aanhangig te maken over zaken waarbij zij direct belang hebben;
2. bij te dragen aan een goede behandeling van klachten door corporaties;
3. afgeleid van de doelstellingen verwoord in het eerste en tweede lid en de doelstelling van artikel 16 van het Besluit om bewoners te betrekken bij beleid en beheer, bij te dragen aan het optimaliseren van de relatie tussen corporaties en huurders, zowel in individuele gevallen als in het algemeen.

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

De taken van de Commissie zijn:

1. het behandelen van klachten en hierover schriftelijk en gemotiveerd advies uitbrengen aan de directie van de corporatie tegen wie de klacht is ingediend;
2. ernaar te streven dat de klachten door de corporatie zelf zullen worden behandeld en zo mogelijk worden opgelost, en daarin te bemiddelen;
3. het signaleren van knelpunten in de uitvoering van het beleid en het daaromtrent gevraagd en ongevraagd uitbrengen van advies aan de directies van de corporaties.

## Hoofdstuk II: Samenstelling van de Commissie

### Artikel 4: Instelling en samenstelling van de Commissie

1. De corporaties dragen zorg voor het instellen en in standhouden van de Commissie.
2. De Commissie functioneert onafhankelijk van de corporaties. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en rapporteert daarover tenminste jaarlijks aan de deelnemende corporaties en de daarbij behorende huurdersorganisaties.
3. De Commissie bestaat uit tenminste zes leden. De leden zijn onafhankelijk. Naast een voorzitter en plaatsvervangend voorzitter worden twee leden benoemd op voordracht van de huurdersorganisaties als bedoeld in artikel 1 van de Wet op het overleg huurders verhuurder en twee leden op voordracht van de corporaties. Elk lid heeft een zittingstermijn van vier jaren, welke termijn éénmaal verlengd kan worden met vier jaar.
4. De corporaties stellen voor de ondersteuning van de Commissie een ambtelijk secretaris beschikbaar.

### Artikel 5: Voordracht en benoeming van de leden van de Commissie

1. De leden worden benoemd door de aangesloten corporaties.
2. Twee van de leden worden benoemd op voordracht van de huurdersorganisaties.
3. Telkens een half jaar voordat een nieuw lid op voordracht van de huurdersorganisaties benoemd dient te worden, stellen de corporaties de huurdersorganisaties hiervan op de hoogte met het verzoek een gezamenlijke voordracht te doen.
4. De leden namens de huurders en die namens de corporaties benoemen samen de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter dienen te beschikken over voldoende juridische kennis en ervaring.

### Artikel 6: Beëindiging van het lidmaatschap van de Commissie

1. Van de commissieleden treden elke twee jaar twee leden af volgens een door de Commissie op te stellen rooster.
2. Een aftredend commissielid is terstond herbenoembaar. Een commissielid kan maximaal twee aansluitende zittingsperioden van vier jaar lid zijn van de Commissie.
3. In een tussentijds ontstane vacature wordt alleen dan voorzien, indien dit naar het oordeel van de Commissie voor haar functioneren noodzakelijk is.
4. Het lidmaatschap van de Commissie eindigt door:
  - a) het verstrijken van de termijn waarvoor het commissielid is benoemd;
  - b) een schriftelijke opzegging of het overlijden van het commissielid;
  - c) een daartoe strekkend besluit van de gezamenlijke corporaties, eventueel op voordracht van de Commissie of van de huurdersorganisaties.



## Hoofdstuk III: Behandeling van het geschil

### Artikel 7: Voorleggen van een geschil

1. Een klacht dient schriftelijk dan wel digitaal, op door de Commissie aangegeven wijze, en deugdelijk gemotiveerd bij de Commissie te worden ingediend, door middel van een daartoe bestemd formulier.
2. Aan het indienen van een klacht zijn voor klager geen kosten verbonden.
3. Zo snel mogelijk na ontvangst van de klacht, stuurt de Commissie aan klager een ontvangstbevestiging. Bij de ontvangstbevestiging informeert de Commissie klager over de verdere procedure.
4. Als de Commissie constateert dat klager nog niet alle relevante informatie heeft verstrekt, krijgt klager een termijn van 14 dagen om dat alsnog te doen.

### Artikel 8: ontvankelijkheid klager

1. De voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter van de Commissie besluit om klager in zijn klacht niet ontvankelijk te verklaren, indien:
  - a) het geschil niet voldoet aan de vereisten van artikel 1 van dit reglement dan wel indien geen of onvoldoende reactie van klager is gekomen op een verzoek als genoemd in artikel 7 lid 4;
  - b) de klager de interne klachtenprocedure van de corporatie niet heeft doorlopen;
  - c) het geschil betrekking heeft op het algemene beleid van de corporatie;
  - d) het geschil betrekking heeft op een kwestie, waarover klager of de desbetreffende corporatie zich tot de rechter heeft gewend, dan wel waarover inmiddels een rechterlijk oordeel is gegeven;
  - e) het geschil betrekking heeft op de hoogte van de huurprijs en de daarbij tevens in rekening gebrachte kosten, waarover klager op grond van de Huurprijzenwet woonruimte zich kan of had kunnen wenden tot de Huurcommissie of de kantonrechter;
  - f) het geschil betrekking heeft op een kwestie, waarover klager zich meer dan zes maanden daarvoor in de vorm van een klacht tot de desbetreffende corporatie heeft gewend en vanaf het moment dat de corporatie op deze klacht een reactie heeft gegeven inmiddels zes maanden zijn verstreken zonder dat klager enige andere actie heeft ondernomen.
2. De Commissie stelt de klager op de hoogte van deze beslissing en de redenen daarvan. Een afschrift van deze brief stuurt de Commissie naar de corporatie.

### Artikel 9: Voorbereiding van de zitting

1. De Commissie stuurt de corporatie zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht en de corporatie wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de klacht te reageren (verweerschrift). Het verweerschrift moet binnen drie weken na toezending van de klacht zijn ingediend. Een afschrift van het verweerschrift wordt door de Commissie aan klager toegezonden.

2. Uiterlijk binnen één maand nadat de (plaatsvervangend) voorzitter heeft besloten dat klager ontvankelijk is in zijn klacht, bepaalt de Commissie wanneer de zitting zal plaatsvinden en nodigt zij partijen daarvoor uit.
3. De Commissie kan, voorafgaand aan de zitting, alle door haar voor een goed verloop van de zitting noodzakelijk geachte informatie schriftelijk bij klager, de corporatie of derden inwinnen.

#### **Artikel 10: De zitting**

1. De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.
2. Beide partijen worden tijdens de zitting in de gelegenheid gesteld hun standpunten toe te lichten.
3. De klager kan zich op de hoorzitting laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan door een gemachtigde. Bij afwezigheid van de klager dient de gemachtigde een schriftelijke volmacht te overleggen, tenzij naar het oordeel van de Commissie de volmacht voldoende uit de stukken of omstandigheden blijkt.
4. De Commissie kan voor een doelmatige behandeling van het geschil besluiten partijen ieder afzonderlijk te horen. In dat geval krijgt iedere partij een schriftelijk zakelijk verslag van hetgeen de andere partij naar voren heeft gebracht en, als de Commissie dat noodzakelijk vindt, de gelegenheid daarop binnen 7 werkdagen te reageren.
5. De Commissie kan ook deskundigen voor de hoorzitting uitnodigen om in verband met de klacht te worden gehoord, dan wel te adviseren.
6. Klager kan de Commissie gemotiveerd verzoeken getuigen en/of deskundigen te horen. Als de Commissie positief op dit verzoek beslist, bepaalt zij de datum en het tijdstip waarop de getuigen/deskundigen door de Commissie worden gehoord. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen/deskundigen.
7. Als de Commissie nader onderzoek noodzakelijk acht, kan de behandeling op een nader door haar vast te stellen tijdstip en wijze worden voortgezet.

#### **Artikel 11: Overige bevoegdheden van de Commissie**

1. De Commissie kan zich door deskundigen laten adviseren. De kosten zijn voor rekening van de betrokken corporatie.
2. De Commissie kan ter plaatse zelf onderzoek instellen. Ook kan zij enkele van haar leden tot rapporteurs benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen.

#### **Artikel 12: Advies en oordeel van de Commissie**

1. De Commissie kan geschillen behandelen in kamers. In dat geval bestaat de kamer van de Commissie uit tenminste drie leden, waarvan in ieder geval deel uitmaakt de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter.
2. De Commissie of de kamer van de Commissie beslist bij meerderheid van stemmen, over de gegrondheid van de klacht en het advies dat wordt uitgebracht. De beraadslagingen zijn besloten.
3. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
4. De Commissie deelt binnen vier weken nadat de behandeling ter zitting van het geschil is beëindigd, haar met redenen omklede advies schriftelijk mee aan de corporatie en stuurt een afschrift daarvan aan klager.

5. De corporatie kan alleen onder opgave van redenen afwijken van het door de Commissie gegeven advies. De corporatie informeert klager en de Commissie binnen vier weken na dagtekening van het advies of zij het advies overneemt en bij afwijking van het advies welke redenen daaraan ten grondslag liggen.
6. Als de corporatie niet tijdig beslist op het advies, wordt de corporatie geacht het advies van de Commissie te hebben overgenomen.

## **Hoofdstuk IV: Overige bepalingen**

### **Artikel 13: Werkwijze van de Commissie**

1. Als een lid van de Commissie naar zijn eigen oordeel of naar het oordeel van een van de andere leden van de Commissie een persoonlijk belang heeft bij de inhoud van een geschil of bij een van de betrokken partijen, besluit de Commissie dat het betrokken lid niet deelneemt aan de verdere behandeling van het geschil en de besluitvorming daarover.
2. De Commissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin in ieder geval wordt opgenomen: het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen geschillen, de afhandelingstermijn van de geschillen, het aantal niet in behandeling genomen geschillen, het aantal uitgebrachte adviezen.
3. De Commissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan ieder van de deelnemende corporaties en de daarbij behorende huurdersorganisaties.

### **Artikel 14: Waarborgen privacy van klager en derden**

1. Elk lid van de Commissie is verplicht tot geheimhouding van alle gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van geschillen kennis heeft genomen.
2. De Commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens die in het kader van de behandeling van een geschil zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager, vertrouwelijk behandeld worden.

### **Artikel 15: Vaststelling en wijziging reglement**

1. Dit reglement kan worden gewijzigd door de gezamenlijke corporaties nadat de huurdersorganisaties van elk van de deelnemende corporaties en de Commissie in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken.
2. In de gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Commissie.

### **Artikel 16: Inwerkingtreding**

Dit reglement is vastgesteld door de gezamenlijke corporaties in de ROSV vergadering van 30 januari 2014.

Het treedt in werking op 30 januari 2014 en is van toepassing op alle geschillen die na deze datum zijn ingediend.



Voor akkoord,  
Mede namens de aangesloten Woningcorporaties:

Elan Wonen  
Woningstichting De Key  
Brederode Wonen  
Velison Wonen



.....  
Dhr. ir. B.L. van Zijll  
Directeur-bestuurder Pré wonen en tevens  
Voorzitter RvC Woonservice