

REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE WOONSERVICE

PREAMBULE

- In de regio's Zuid-Kennemerland en IJmond zijn de afgelopen decennia verschillende Huisvestingsverordeningen vastgesteld ten einde te komen tot een evenwichtige en rechtvaardige verdeling van woonruimte.
- Voor wat betreft de verdeling van (schaarse sociale) woonruimte zijn de corporaties - die actief zijn in de hiervoor genoemde regio - verantwoordelijk voor het aanleggen en beheren van een uniform inschrijfsysteem dat ziet op het verdelen van sociale woonruimte overeenkomstig de toepasselijke Huisvestingsverordening.
- De corporaties stellen regels op over de wijze van inschrijving, registratie van gegevens, opschorting en einde van de inschrijving. De in de regio actief zijnde corporaties hebben in dat kader een zelfstandig opererend platform ingesteld en opgericht voor corporatiewoningen in de regio Zuid-Kennemerland en IJmond: Woonservice.
- Woonservice is ingesteld en opgericht om dit uniforme inschrijfsysteem vorm te geven en te beheren via een platform. Het aanbod van woningen van de aangesloten corporaties en de vraag van woningzoekenden komen samen via dit platform. Dit platform is georganiseerd in een Stichting met KvK-nummer 34261432 en opereert via een website: www.mijnwoonservice.mijndak.nl waar woningzoekenden zich kunnen inschrijven tegen vooraf kenbare voorwaarden.
- Woonservice en de aangesloten corporaties vonden het wenselijk om klachten van woningzoekenden over het handelen of nalaten van Woonservice te kunnen laten toetsen door een onafhankelijke Geschillencommissie ten einde de dienstverlening van Woonservice te kunnen verbeteren.
- De aangesloten corporaties en Woonservice hebben bepaald dat deze klachten worden behandeld door de onafhankelijke Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Zuid-Kennemerland en IJmond op basis van het hiernavolgende reglement.

In dit reglement worden de regels omtrent de samenstelling en de werkwijze van de Geschillencommissie uiteengezet.

Geschillencommissie:	De commissie, ingesteld door één of meerdere corporaties om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van Woonservice uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van Woonservice én, krachtens onderhavig reglement ingesteld om adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van Woonservice uit te brengen.
Corporatie:	Toegelaten instelling in de zin van artikel 19 Woningwet, die de Geschillencommissie (mede) heeft ingesteld.
Bestuur:	Het bestuur van Stichting Woonservice.
Huurdersorganisatie:	De organisatie als bedoeld in artikel 1 lid1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.

Klager:	Een woningzoekende die staat ingeschreven, of ingeschreven heeft gestaan bij, Woonservice Kennemerland.
Klacht:	Een van een Klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de Geschillencommissie, waaruit blijkt dat Klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van Woonservice of het handelen of nalaten van personen die voor of namens Woonservice werkzaamheden verrichten. Aan geschrift wordt gelijkgesteld een digitaal, op een door de Geschillencommissie voorgeschreven wijze, ingediend stuk.
Advies:	Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de Geschillencommissie uitbrengt aan het Bestuur.

Artikel 1 Taak van de Commissie

1. De Geschillencommissie heeft tot taak een schriftelijk en gemotiveerd Advies uit te brengen aan het Bestuur over een Klacht, die een Klager schriftelijk over een handelen of nalaten van Woonservice of haar opdrachtnemers aan de Geschillencommissie heeft voorgelegd.

Artikel 2 Instelling, samenstelling, voordracht, benoeming en beëindiging

1. Voor wat betreft het in stand houden van de Geschillencommissie, de samenstelling van de Geschillencommissie, de voordracht van de leden van de Geschillencommissie, de benoeming van de leden van de Geschillencommissie en de beëindiging van het lidmaatschap wordt verwezen naar het bepaalde daaromtrent in het Reglement van de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Zuid-Kennemerland en IJmond.

Artikel 3 Voorleggen van een Klacht

1. Een Klager kan langs elektronische weg of per post een Klacht indienen bij de Geschillencommissie door schriftelijk in de Nederlandse taal een Klacht aan de Geschillencommissie toe te sturen.
2. Uit de Klacht moet blijken welke concrete gedragingen aan Woonservice wordt verweten.
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. Klager kan zijn Klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.
7. Als de Geschillencommissie constateert dat Klager nog niet alle relevante informatie heeft verstrekt, dan kan de Geschillencommissie Klager een termijn van 14 dagen geven om de ontbrekende informatie alsnog te overleggen.

Artikel 4 Ontvankelijkheid Klager

1. De voorzitter of de plaatsvervangende voorzitter van de Geschillencommissie besluit om Klager in zijn klacht niet ontvankelijk te verklaren, indien:
 - a) een Klacht wordt ingediend ter zake van besluiten, genomen op grond van huisvestingsverordeningen, waartegen ingevolge de Algemene Wet Bestuursrecht bezwaar kan worden gemaakt bij het daartoe bevoegde College van Burgemeester en Wethouders;
 - b) een Klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van Woonservice is ingediend;
 - c) een Klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is;
 - d) een Klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten Woonservice wordt verweten;

- e) een Klacht waarbij de Klager geen belang heeft;
 - f) een Klacht betreffende een bestuursbesluit van Woonservice met algemene strekking;
 - g) indien de Geschillencommissie de Klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het Bestuur conform dat Advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken;
 - h) de klager de interne klachtenprocedure van Woonservice niet heeft doorlopen;
 - i) geen of onvoldoende reactie van klager is gekomen op een verzoek als genoemd in artikel 3 lid 7;
 - j) de Klacht betrekking heeft op een kwestie, waarover Klager zich tot de rechter heeft gewend, dan wel waarover inmiddels een rechterlijk oordeel is gegeven;
 - k) de Klacht betrekking heeft op een kwestie, waarover Klager zich meer dan zes maanden daarvoor in de vorm van een Klacht tot Woonservice heeft gewend en vanaf het moment dat Woonservice op deze Klacht een reactie heeft gegeven inmiddels zes maanden zijn verstreken zonder dat Klager enige andere actie heeft ondernomen.
2. Indien de Geschillencommissie een Klacht niet in behandeling neemt, stelt de Geschillencommissie de Klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Artikel 5 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. Daarin meldt de Geschillencommissie of de Klacht ontvankelijk is of dat de Klacht op grond van artikel 4 van dit Reglement niet in behandeling wordt genomen.
3. De Geschillencommissie kan de Klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de Klacht toe te zenden.
4. In de ontvangstbevestiging aan de Klager wordt verwezen naar het reglement van de Geschillencommissie Woonservice gepubliceerd op de website www.mijnwoonservice.mijndak.nl.

Artikel 6 Voorbereiding van de zitting

1. De Geschillencommissie stuurt Woonservice zo spoedig mogelijk een afschrift van de ontvangstbevestiging en de Klacht. Woonservice wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de Klacht te reageren in de vorm van een verweerschrift. Het verweerschrift moet binnen drie weken na toezending van de Klacht zijn ingediend. Een afschrift van het verweerschrift wordt door de Geschillencommissie aan Klager gezonden.
2. Tenzij de Klacht op grond van artikel 4 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen stelt de Geschillencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
3. De Geschillencommissie stuurt binnen 3 weken nadat het verweerschrift zoals bedoeld in artikel 6 lid 1 is ontvangen aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.
4. De Geschillencommissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de Klacht. De Geschillencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
5. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de Geschillencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel Geschillencommissie, de Klager als Woonservice steeds over het zelfde dossier beschikken.
6. De Geschillencommissie kan, voorafgaand aan de zitting, alle door haar voor een goed verloop van de zitting noodzakelijk geachte informatie schriftelijk bij Klager, Woonservice of derden inwinnen.

Artikel 7 De zitting

1. De zittingen van de Geschillencommissie 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 Geschillencommissie de volmacht voldoende uit de stukken of omstandigheden blijkt.
4. Als een lid van de Geschillencommissie naar zijn eigen oordeel of naar het oordeel van een van de andere leden van de Geschillencommissie een persoonlijk belang heeft bij de inhoud van een Klacht of bij een van de betrokken partijen, besluit de Geschillencommissie dat het betrokken lid niet deelneemt aan de verdere behandeling van de Klacht en de besluitvorming hierover.

Artikel 8 Advies en oordeel van de Geschillencommissie

1. De beraadslaging van de Geschillencommissie is niet openbaar.
2. De Geschillencommissie beslist bij meerderheid van stemmen, over de gegrondheid van de Klacht en het Advies dat wordt uitgebracht.
3. De Geschillencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
5. De Commissie deelt binnen drie weken nadat de behandeling ter zitting is beëindigd, haar met redenen omklede Advies schriftelijk mee aan Woonservice en stuurt een afschrift daarvan aan Klager.
6. Het Advies van de Geschillencommissie is niet bindend, maar Woonservice kan alleen onder opgave van redenen afwijken van het door de Geschillencommissie gegeven Advies. Woonservice informeert de Klager en de Geschillencommissie binnen drie weken na dagtekening van het Advies of zij het advies overneemt en bij afwijking van het Advies welke redenen daaraan ten grondslag liggen.
7. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het Advies van de Geschillencommissie altijd toegevoegd.

Artikel 9 Verslaglegging

1. De Geschillencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten en brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het Bestuur.

Artikel 10 Bescherming persoonsgegevens

1. Leden van de Geschillencommissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van klachten kennis hebben genomen.
2. De Geschillencommissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die ten behoeve van behandeling van een Klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van Klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.
3. De secretaris van de Geschillencommissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak.
4. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. De Geschillencommissie informeert Klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn geopenbaard is Klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens – ook daarover wordt Klager geïnformeerd.
5. Het Advies van de Geschillencommissie aan Woonservice is uitsluitend geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van Klager, werknemers of derden.

Artikel 11 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 12 Vaststelling en wijziging reglement

1. Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur van Woonservice, nadat de Geschillencommissie in de gelegenheid is gesteld zich hierover uit te spreken.
2. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Geschillencommissie.

Artikel 13 inwerkingtreding

Dit reglement is vastgesteld door het bestuur van Woonservice in de vergadering van 20 november 2024.