

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland: convenant

De deelnemers:

De Goede Woning
Dunavie
DUWO *
Goed Wonen Zederik
Haag Wonen
Omnivera
Poort 6
Ressort Wonen
Rhiant
Rijswijk Wonen
Staedion
Tablis
Trivire
Vidomes
Wassenaarsche Bouwstichting
Woningbouwvereniging Heerjansdam
Woonbron
Wooncompas
Woonkracht 10

Hoofdvesting in:

Zoetermeer
Katwijk
Delft
Zederik
Den Haag
Hardinxveld-Giessendam
Gorinchem
Rozenbrug
Hendrik-Ido-Ambacht
Rijswijk
Den Haag
Sliedrecht
Dordrecht
Delft
Wassenaar
Heerjansdam
Rotterdam
Rotterdam
Zwijndrecht

* DUWO neemt alleen deel voor haar woonruimten in Zuid-Holland.

Overwegende

- a. De deelnemers zijn woningcorporaties die hun huurders een laagdrempelige en eenvoudige procedure willen bieden waarin de huurders hun geschillen kunnen voorleggen aan een onafhankelijke commissie.
- b. De deelnemers hebben overeenstemming bereikt over een geschillenprocedure en reglement dat voldoet aan de eisen van het Bbsh, de Aedescode en de Governancecode Woningcorporaties.
- c. De deelnemers verplichten zich jegens elkaar om bij te dragen aan de werkzaamheid en de instandhouding van de commissie;
- d. De deelnemers verplichten zich om de bindende adviezen van de commissie op te volgen en uitsluitend om zwaarwegende redenen gebruik te maken van hun recht om aan het bindend advies het bindend karakter te ontnemen.
- e. De commissie is een gezamenlijke voortzetting van de Geschillencommissie Huursector en Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland Zuid.

Komen het volgende overeen:

1. Begrippen in dit convenant hebben de betekenis zoals gedefinieerd in het Reglement Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland.
2. De deelnemers verplichten zich om bij te dragen aan de werkzaamheid en de instandhouding van een gezamenlijke geschillencommissie, waarvan de procedure en de samenstelling is geregeld bij reglement.

3. De deelnemers verplichten zich jegens elkaar tot het volgende:
 - 3.1. Om de geschillenregeling open te stellen voor hun bewoners en om daarvoor in aanmerking komende klachtmeldingen door te verwijzen naar de geschillencommissie;
 - 3.2. Om het reglement ter kennis te brengen aan hun bewoners.
 - 3.3. Om de uitspraken op te volgen, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten en de deelnemer het ontnemen van het bindend karakter tijdig, schriftelijk en gemotiveerd kenbaar maakt aan de commissie.
 - 3.4. Om zich in te spannen om tijdig commissieleden aan te melden als de deelnemer en haar bewonersorganisatie aan de beurt is voor benoeming.
 - 3.5. Om bij te dragen aan de kosten van de commissie op basis van de in artikel 5 vermelde tariefstructuur, met afrekening op basis van nacalculatie van de gerealiseerde kosten.
 - 3.6. Om periodiek het opdrachtgeverschap namens de gezamenlijkheid op zich te nemen voor overeenkomsten met derden en de taken vermeld in artikel 5.1 te verrichten.
De in dit kader aangegane verplichtingen binden de gezamenlijkheid tot de bedragen (inclusief BTW) opgenomen in de jaarbegroting en mits de voorwaarden waaronder een verplichting wordt aangegaan vooraf zijn goedgekeurd door de stuurgroep.
 - 3.7. Om te zorgen dat medewerkers gebonden zijn aan de verplichting tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
4. Organisatie
 - 4.1. Commissie
 - 4.1.1. De commissie vergadert ten minste tweemaal per jaar.
 - 4.1.2. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de corporaties en de bewonersorganisaties. Daarin worden ten minste dezelfde gegevens opgenomen als vermeld in artikel 6 lid 2 van het reglement en het aantal adviezen over het te voeren beleid in het algemeen.
 - 4.2. Stuurgroep
De taken van de stuurgroep zijn:
 - 4.2.1. Behulpzaam zijn bij de totstandkoming van het jaarverslag, dat de commissie vaststelt. Bevorderen dat het jaarverslag informatie bevat waarmee de corporaties kunnen voldoen aan hun verantwoordingsplicht inzake de klachtenregeling.
 - 4.2.2. Voorbereiden van de vergaderingen waarin de corporaties de begroting, het rooster van aftreden en de profielschetsen vaststellen. De stuurgroep is verantwoordelijk voor de aan te bieden begroting.
 - 4.2.3. Bevorderen dat de corporaties en de bewonersorganisaties tijdig voorzien in aanvulling en vervanging van leden van de commissie.
 - 4.2.4. Bevorderen van de communicatie en verstandhouding tussen commissie, corporaties, bewonersorganisaties, secretariaat en externe organisaties.
 - 4.2.5. De coördinatie van secretariaat, ICT, opdrachtverlening namens de gezamenlijke corporaties en administratie. De stuurgroep flatteert het aangaan van verplichtingen.

- 4.2.6. Alle overige activiteiten dienstbaar aan het samenwerkingsverband en het functioneren van de geschillenregeling, met als algemene eis dat de stuurgroep zich onthoudt van beïnvloeding van de zaakcommissies over hun advies in individuele geschillen.
- 4.3. Secretariaat

Het secretariaat van de commissie wordt opgedragen aan een professionele derde.
De taken van het secretariaat zijn:

 - 4.3.1. Het onder verantwoordelijkheid van de fungerend voorzitter van de zaakcommissie redigeren van adviezen en verslagen inzake klachten.
 - 4.3.2. Het voeren van correspondentie met klagers, betrokken deelnemer en commissieleden en het bijhouden van een register.
 - 4.3.3. Het organiseren van zittingen, van vergaderingen van commissie, stuurgroep en deelnemers.
 - 4.3.4. Het zorgdragen voor het goed functioneren van de ICT-middelen van de commissie (website, sharepoint, email en telefonische bereikbaarheid).
 - 4.4. De taken 4.3.2 tot en met 4.3.4 worden verricht onder aansturing van de stuurgroep.
5. Bijdragen
 - 5.1. Een van de deelnemers is verantwoordelijk voor het administreren van de kosten, het verrichten van betalingen en de afrekening met de deelnemers. Deze deelnemer draagt bij aan het opstellen van de begroting.
 - 5.2. De deelnemers dragen bij aan de vaste kosten van de commissie naar rato van het aantal woongelegenheden per ultimo het voorafgaande jaar (jaarrekeningcijfers). De vaste kosten zijn de kosten voor instandhouding van de gezamenlijke geschillenbehandeling zonder de directe kosten van behandeling van klachten.
 - 5.3. De totale kosten van de gezamenlijke geschillenbehandeling verminderd met de vaste kosten zijn de variabele kosten. De variabele kosten worden verdeeld naar rato van het aantal in behandeling genomen klachten dat betrekking heeft op een deelnemer.
 - 5.4. In de kosten kunnen begrepen zijn kosten voor klachten waarbij de commissie niet bevoegd blijkt.
 - 5.5. De commissieleden ontvangen vacatiegeld per door hen behandeld geschil en bijgewoonde vergadering. De stuurgroep stelt hiervoor jaarlijks een staffel vast. De staffel kan differentiëren naar het aantal geschillen behandeld op een dag op een locatie en kan een opslag inhouden voor de voorzitter van een zaakcommissie.
 6. Wijziging overeenkomst, opting out
 - 6.1. Een deelnemer kan met een opzegtermijn van drie maanden opzeggen tegen 1 januari van enig jaar. Opzegging geschiedt door een aangetekende brief aan de stuurgroep via het adres van het secretariaat.
 - 6.2. Bij aanmelding tot deelname door een corporatie beslist de stuurgroep over toelating. Een toelating is pas onherroepelijk twee maanden nadat de stuurgroep haar voorgenomen besluit tot toelating heeft ingediend bij de deelnemers. Gedurende die twee maanden kunnen de deelnemers advies vragen aan hun bewonersorganisaties en kunnen zij bezwaar maken tegen het voorgenomen besluit.

- 6.3. De deelnemers kunnen bij meerderheid van stemmen besluiten dit convenant te wijzigen. Een wijziging treedt niet eerder in werking dan drie maanden nadat de stuurgroep het voorstel heeft ingediend bij de deelnemers.
- 6.4. De deelnemers kunnen bij grootst mogelijke meerderheid van stemmen besluiten de samenwerking te beëindigen. De samenwerking is van rechtswege beëindigd in het geval minder dan twee deelnemers resteren.
7. Alle deelnemers benoemen een contactpersoon in hun organisatie die alle contacten met de commissie c.q. het secretariaat onderhoudt of coördineert.
8. Dit convenant treedt in werking op 1 januari 2015.
9. Overgangsbepalingen:
 - 9.1. Geschillen ingediend voor de inwerkingtreding van dit convenant maar ingediend onder de vigeur van Geschillencommissie Huursector of Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland Zuid, worden door de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland voortgezet overeenkomstig de oude reglementen.
 - 9.2. Bij toetreding van nieuwe deelnemers worden geschillen waarover een andere geschillencommissie heeft geoordeeld, niet in behandeling genomen.
 - 9.3. (Her)benoemingen per 1 januari 2015 vinden niet plaats volgens de roosters van aftreden van de commissies maar worden door de stuurgroep bepaald. Na 1 januari 2015 geldt de bepaling dat elk lid maximaal acht jaar zitting kan hebben in de commissie (reglement 12.6 en 12.7) onverkort, dus per 1 januari 2016 treden leden af die op 1 januari 2008 als lid of voorzitter in functie waren, en zij zijn in dat jaar niet herbenoembaar.

Ondertekening kan op meerdere bladen apart plaatsvinden.

Ondertekening van het convenant 2014 Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Corporatie	Hoofdvestiging	Ondertekenaar	Handtekening	Datum
De Goede Woning	Zoetermeer			
Dunavie	Katwijk			
DUWO	Delft			
Goed Wonen Zederik	Zederik			
Haag Wonen	Den Haag			
Omnivera	Hardinxveld-Giessendam			
Poort 6	Gorinchem			
Ressort Wonen	Rozenbrug			
Rhiant	Hendrik-Ido-Ambacht			
Rijswijk Wonen	Rijswijk			
Staedion	Den Haag			
Tablis	Sliedrecht			
Trivire	Dordrecht			
Vidomes	Delft			
Wassenaarsche Bouwstichting	Wassenaar			
Woningbouwvereniging Heerjansdam	Heerjansdam			
Woonbron	Rotterdam			
Wooncompas	Rotterdam			
Woonkracht 10	Zwijndrecht			