

# Reglement Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

## 1. Definities

Dit reglement verstaat onder:

- 1.1. Corporatie: de bij de geschillencommissie aangesloten woningcorporatie.
- 1.2. Bewoner: een huurder, medehuurder of voormalig (mede-)huurder van een woongelegenheden van een aangesloten corporatie.
- 1.3. Klager: de bewoner die bij de commissie een geschil heeft ingediend.
- 1.4. Bewonersorganisatie: vereniging of stichting die door een aangesloten corporatie wordt beschouwd als een huurdersorganisatie als bedoeld in de wet op het Overleg Huurders Verhuurder voor (een deel van) de woningen van die corporatie. Als in een corporatie meerdere bewonersorganisaties actief zijn, draagt de corporatie zorg dat zij een eenduidig besluit uiten aan de commissie.
- 1.5. Commissie: de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland, ingesteld op basis van het laatstgesloten convenant tussen de in dat convenant genoemde corporaties. Per geschil formeert de commissie uit haar midden een zaakcommissie, zoals vermeld in artikel 8.1.
- 1.6. Geschil: elk geschil waarin de corporatie naar de mening van de klager een onbevredigende beslissing heeft genomen of nalaat binnen vier weken na een verzoek daartoe een beslissing te nemen, onverlet artikel 5.
- 1.7. Zitting: een bijeenkomst waarin het geschil wordt behandeld en waarbij partijen desgewenst aanwezig zijn, al dan niet met een onderzoek ter plaatse door (een deel van) de zaakcommissie.
- 1.8. Beraadslaging: intern overleg van een zaakcommissie.
- 1.9. Vergadering: alle overige bijeenkomsten van de commissie en/of de stuurgroep.

## 2. Doelstelling

De commissie heeft tot doel:

- 2.1. Bewoners in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over handelen of nalaten van hun corporatie, of het handelen of nalaten van personen die voor de corporatie werkzaamheden verrichten, voor zover een bewoner daarbij belang heeft.
- 2.2. Bij te dragen aan een goede behandeling van geschillen met bewoners en daarmee aan de verbetering van de relatie die de corporatie met haar bewoners heeft.
- 2.3. Bij te dragen aan de verbetering c.q. optimalisering van het functioneren van de corporaties.

## 3. Taken

De taken van de commissie zijn:

- 3.1. De commissie heeft tot taak het behandelen van de ingediende geschillen en hierover advies uitbrengen aan de corporatie, danwel er mede voor zorg te dragen dat deze geschillen binnen redelijke termijn door de corporatie zullen worden behandeld en zo snel mogelijk worden opgelost.
- 3.2. De commissie heeft tot taak het naar aanleiding van de door haar behandelde geschillen gevraagd en ongevraagd te adviseren over het te voeren beleid.

#### 4. Verhouding tot de corporaties

- 4.1. De commissie adviseert de corporatie op basis van gekwalificeerd advies. De commissie opereert in haar oordeelsvorming onafhankelijk van de corporaties. De samenstelling van de commissie wordt geregeld op de wijze vermeld in artikel 12.
- 4.2. De commissie wordt ondersteund door een secretariaat dat niet door een van de corporaties wordt vervuld.
- 4.3. Verantwoordelijk voor de facilitering van de commissie en het secretariaat is een stuurgroep waarin zowel afgevaardigden van de corporaties als van de bewonersorganisaties zitting hebben. Deze stuurgroep onthoudt zich van inmenging in zaken die aan de commissie zijn voorgelegd.
- 4.4. De corporaties doen in hun jaarstukken verslag van de geschillenbehandeling.

#### 5. Voorleggen geschil

- 5.1. Een bewoner kan een geschil aan de commissie voorleggen als dit geschil het handelen of nalaten van handelen door een aangesloten corporatie betreft. Onder handelen of nalaten van de corporatie wordt begrepen het handelen of nalaten van medewerkers van de corporatie en door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde bedrijven en personen.
- 5.2. Het geschil moet met het daartoe bestemde formulier aan de commissie te worden voorgelegd via de website van de commissie, per e-mail of per post gericht aan Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland.
- 5.3. De volgende geschillen worden niet door de commissie in behandeling genomen:
  - 5.3.1. Indien klager de corporatie niet of niet voldoende in staat heeft gesteld om de klacht binnen een redelijke termijn op te lossen.
  - 5.3.2. Indien het geschil gericht is tegen beleid of een bestuursbesluit met algemene strekking.
  - 5.3.3. Indien het geschil door klager of corporatie reeds is voorgelegd aan een instantie met wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak, of in handen is gesteld van een deurwaarder of advocaat, mits daarvan vóór de datum van indiening van het geschil mededeling aan de andere partij is gedaan.
  - 5.3.4. Indien het geschil een bezwaarschrift tegen de aangezegde huurverhoging betreft, of de hoogte van de huur of servicekosten.
  - 5.3.5. Indien de corporatie door de betreffende gemeente is gemandateerd tot het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet, neemt de commissie klachten tegen de vergunningverlening of –afwijzing niet in behandeling, aangezien dan bezwaar en beroep bij de gemeente open staat.
  - 5.3.6. Indien het geschil discriminerend van aard is of de klacht anoniem is ingediend.
  - 5.3.7. Indien bij de commissie omstandigheden bekend zijn waaruit naar haar oordeel voortvloeit dat de klacht niet bedoeld is om een geschil tot oplossing te brengen.
  - 5.3.8. De klacht eerder door de commissie in behandeling is genomen.
- 5.4. Indien het geschil later dan 6 maanden na het handelen of nalaten van de corporatie is ingediend, wordt het geschil niet in behandeling genomen, behoudens in het geval dat de corporatie de indiening van de klacht heeft opgehouden.

## 6. Ontvangst geschil

- 6.1. De commissie stuurt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na ontvangst van het geschil, aan klager een bevestiging dat het geschil is ontvangen, aangevuld met procedure-informatie.
- 6.2. Het secretariaat registreert de binnenkomst, het onderwerp, de status alsmede de datum en wijze van afhandeling van elk ontvangen geschil. Dit register wordt periodiek besproken in vergaderingen van de commissie en van de in artikel 4.3 genoemde stuurgroep.
- 6.3. Het secretariaat verstrekt een kopie van het geschillenformulier met bijlagen aan de corporatie.
- 6.4. De corporatie verstrekt uiterlijk binnen drie weken nadat zij het geschillenformulier met bijlagen van de commissie heeft ontvangen, haar standpunt aan de commissie (per brief of per email).
- 6.5. Uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het geschil bij het secretariaat bericht de commissie aan klager en corporatie of het geschil in behandeling wordt genomen. Indien het geschil in behandeling wordt genomen wordt nadere procedure-informatie gegeven.

## 7. Voorbereiding van de zitting

- 7.1. De commissie kan, na overleg met de betrokken klagers en de corporatie, besluiten om geschillen van meerdere klagers die een samenhangend verband tonen, gelijktijdig te behandelen.
- 7.2. Partijen kunnen verzoeken –onder mededeling van hun naam- om getuigen of deskundigen te horen die zijn of haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten tijdens de zitting.
- 7.3. De commissie formeert een zaakcommissie bestaande uit een lid van de commissie dat benoemd is door bewonersorganisaties, een lid van de commissie dat benoemd is door een corporatie, alsmede een derde lid die als voorzitter optreedt.
- 7.4. Na beraadslaging door de zaakcommissie ontvangt de klager een mededeling over de verdere behandeling van het geschil. Het gemotiveerde oordeel van de commissie kan zijn:
  - 7.4.1. Dat de zaakcommissie uitspraak doet zonder zitting;
  - 7.4.2. Dat de zaakcommissie een zitting zal houden;
  - 7.4.3. Dat de zaakcommissie de behandeling opschort. De commissie neemt hierbij artikel 10.3 in acht. De commissie kan de corporatie een bepaalde tijd geven om het geschil op te lossen of om onderzoek te doen, indien de corporatie hierom verzocht heeft.In alle gevallen past de (zaak-)commissie het principe van hoor en wederhoor toe.
- 7.5. De datum en het tijdstip worden tenminste 14 dagen voor de zitting aan partijen bekendgemaakt, tenzij partijen instemmen met een kortere termijn. De commissie stuurt ten minste 7 dagen voor de zitting de locatie, de datum en het tijdstip, een overzicht van de aanwezige functionarissen en een overzicht van ingebrachte stukken naar partijen.

- 7.6. De zaakcommissie kan –naast de vertegenwoordiger van de corporatie- medewerkers van de corporatie uitnodigen voor de zitting om de reactie op het geschil nader toe te lichten of om in verband met het geschil te worden gehoord, danwel om te adviseren.
- 7.7. Indien de zaakcommissie op een verzoek van klager en/of corporatie tot het uitnodigen van getuigen of deskundigen positief beslist, draagt de partij die een getuige of deskundige heeft voorgesteld zelf zorg voor diens oproeping en de vergoeding van diens kosten.  
De zaakcommissie kan in haar advies opnemen welke partij de kosten van getuigen en deskundigen draagt en motiveert dat.

## 8. Zitting

- 8.1. Tijdens een zitting zijn tenminste de drie leden van de zaakcommissie aanwezig. Tijdens een zitting is in beginsel het secretariaat aanwezig.
- 8.2. De zitting waarin de zaakcommissie het geschil behandelt is niet openbaar. De voorzitter bepaalt de locatie, waarbij hij rekening houdt met de bereikbaarheid voor de betreffende klagers en maximaal één zittingslocatie per dag.
- 8.3. Toegang tot de zitting hebben:
- 8.3.1. De klager en/of zijn of haar adviseur;
  - 8.3.2. Vertegenwoordiger(s) van de corporatie;
  - 8.3.3. De personen die de commissie op grond van artikel 7.1 toelaat;
  - 8.3.4. De overige personen die door de fungerend voorzitter ter zitting worden toegelaten.
- 8.4. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn of haar geschil nader toe te lichten. Ook de ter zitting aanwezige vertegenwoordiger van de corporatie wordt in de gelegenheid gesteld een reactie op het geschil te geven.
- 8.5. De klager kan zich ter zitting laten bijstaan door een adviseur.
- 8.6. De zaakcommissie kan de corporatie verzoeken om een onderzoek te (laten) doen naar de omstandigheden die hebben geleid tot het geschil en daarover rapport aan haar uit te brengen. De zaakcommissie geeft in dat geval aan over welke vragen zij nadere informatie wenst. De klager ontvangt een afschrift van het verzoek.
- 8.7. De zaakcommissie 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.
- 8.8. Partijen ontvangen van alle ingebrachte stukken een kopie en zullen in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren.
- 8.9. Een lid van de zaakcommissie dient zich terug te trekken indien zijn of haar onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De commissie draagt dan zorg voor een anders samengestelde zaakcommissie.
- 8.10. Partijen kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de zaakcommissie aan de behandeling van het geschil. Bij erkenning van het bezwaar draagt de commissie zorg voor een anders samengestelde zaakcommissie.

## 9. Privacy

- 9.1. Partijen hebben het recht op kopieën van of inzage in relevante stukken, tenzij deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en door die betrokkenen geen toestemming is verleend tot het verstrekken van de gegevens.  
De commissie kan haar oordeel over het verstrekken van relevante stukken kenbaar maken gedurende de procedure en in haar advies. Partijen worden hiervan op de hoogte gesteld.  
Indien stukken worden verstrekt zijn partijen verplicht tot geheimhouding van de privacygevoelige gegevens.
- 9.2. De leden van de commissie, de medewerkers van het secretariaat en de leden van de in artikel 4.3 genoemde stuurgroep zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
- 9.3. De commissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die in het kader van een geschil zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden.  
In verband daarmee hebben alleen leden van de commissie en door de commissie met naam aangewezen personen toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie. Informatie over privacygevoelige gegevens zal alleen na toestemming van betrokkene aan derden worden verschaft.
- 9.4. Na afloop van de benoemingsperiode leveren de commissie- en stuurgroepleden de bij hen aanwezige stukken ter vernietiging in bij het secretariaat. Het secretariaat bewaart een exemplaar van alle verslagen en stukken voor het archief, gedurende vijf jaren na de uitspraak.

## 10. Beraadslaging en advies

- 10.1. De beraadslagingen van de zaakcommissie zijn besloten en niet openbaar. De zaakcommissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken, de tijdens de zitting naar voren gebrachte informatie en informatie die algemeen bekend is.
- 10.2. Zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen drie maanden nadat het geschil is ontvangen, brengt de zaakcommissie schriftelijk advies uit aan de corporatie. Deze termijn kan bij uitzondering eenmalig worden verlengd met maximaal drie maanden. Partijen krijgen van de verlenging en van de reden daarvan tijdig bericht.  
Binnen 14 dagen na de hoorzitting stuurt de zaakcommissie het advies aan de corporatie.
- 10.3. De zaakcommissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
  - 10.3.1. Of in de situatie van het geschil overeenkomstig het beleid van de corporatie is gehandeld.
  - 10.3.2. Of in de situatie van het geschil het beleid van de corporatie overduidelijk niet in overeenstemming is met regelgeving of beleid van de Huurcommissie.
  - 10.3.3. Of sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan een uitzondering op het beleid had moeten worden gemaakt.
  - 10.3.4. Of, na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten moet worden herzien. Indien dit het geval is, geeft de commissie hiervoor de richting aan.

- 10.4. Van de zitting wordt een kort verslag gemaakt. Dit verslag wordt als bijlage bij het advies gevoegd.
- 10.5. De klager ontvangt een afschrift van het advies met bijlagen zodra het aan de corporatie wordt uitgebracht. De commissie licht de status van bindend advies toe en geeft aan binnen welke termijn de corporatie haar beslissing aan de klager moet toezenden.
- 10.6. Het advies is openbaar tenzij openbaarmaking in strijd is met (privacy-)wetgeving en/of betrokkenen te kennen hebben gegeven dat zij bezwaar hebben tegen openbaarmaking.

## 11. Beslissing corporatie

- 11.1. Het advies aan de corporatie is in principe bindend. Uitsluitend door schriftelijk en goed gemotiveerd zwaarwegende redenen daarvoor aan te geven, kan de corporatie het advies van haar bindend karakter ontdoen.  
De corporatie voert overleg met de commissie indien zij overweegt het advies niet op te volgen.
- 11.2. De corporatie stuurt haar schriftelijke beslissing op het advies zo spoedig mogelijk aan klager en commissie. De corporatie doet dit uiterlijk veertien dagen nadat zij het advies van de commissie heeft ontvangen.

## 12. Samenstelling en benoeming

- 12.1. De commissie wordt ingesteld bij convenant tussen de deelnemende corporaties en hun bewonersorganisaties. Uittreding en toevoeging van corporaties wordt geregeld in het convenant. De deelnemende corporaties zorgen voor het bestaan en de facilitering van de commissie.
- 12.2. Jaarlijks besluit de stuurgroep over de omvang van de commissie, over het profiel van deskundigheid en overige aspecten van komende benoemingen en over het rooster van benoeming.  
In het rooster van benoeming wordt aangegeven welke zetels vacant of herbenoembaar worden en welke corporaties en bewonersorganisaties in een jaar een commissielid benoemen.
- 12.3. De helft van de leden van de commissie wordt benoemd door de corporaties en de helft door de bewonersorganisaties.  
Lid van de commissie kunnen niet zijn: werknemers, bestuurders en commissarissen van de corporaties, leden van de bewonersorganisaties, alsmede hun huisgenoten en verwanten in eerste graad.
- 12.4. De stuurgroep bepaalt welke leden van de commissie de status 'voorzitter van een zaakcommissie' hebben.
- 12.5. Elk lid kan maximaal acht jaar zitting hebben in de commissie, ongeacht wijziging van de benoemingsgrondslag. Na deze termijn is een nieuwe benoeming pas mogelijk na 12 maanden na einde van de vorige termijn.
- 12.6. Een lid wordt voor vier jaar benoemd en er is een eenmalige mogelijkheid van herbenoeming van maximaal 4 jaar. De stuurgroep maakt hiervoor een rooster.
- 12.7. Het lidmaatschap eindigt door:
  - Het verstrijken van de termijn waarvoor het commissielid is benoemd;
  - De schriftelijke opzegging of het overlijden van het commissielid;

- Het opzeggen van de deelname door de corporatie of de bewonersorganisatie die het commissielid heeft benoemd;
- Het met tweederde meerderheid genomen besluit van de commissie waarin wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid in strijd met het reglement heeft gehandeld of kennelijk voor langere tijd niet in staat zal zijn om zijn of haar functie als commissielid te vervullen.

12.8. Bij een tussentijdse beëindiging van het lidmaatschap van een lid past de stuurgroep het rooster van benoeming aan met in acht neming van de overige leden van dit artikel.

### 13. Vaststelling en wijziging reglement

13.1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de corporaties, na hun bewonersorganisaties in de gelegenheid te hebben gesteld hierover advies uit te brengen.