



**Reglement Geschillencommissie
Woningbedrijf Velsen**



**Reglement Geschillencommissie
Woningbedrijf Velsen
Versie 1.4/ 190109**

Dit reglement is de uitwerking van artikel 30 van de statuten van Woningbedrijf Velsen

De Huurdersraad en de Geschillencommissie zijn vooraf in de gelegenheid gesteld zich over de wijzigingen uit te spreken. Opmerkingen zijn verwerkt.

Het gewijzigde reglement is vastgesteld op 21 januari 2009 en treedt per 5 februari 2009 in werking.

Inhoud reglement Geschillencommissie

Artikel 1	Definities	blz. 4
Artikel 2	Taken en bevoegdheden	blz. 4
Artikel 3	Samenstelling, benoeming en ontslag	blz. 5
Artikel 4	Ontvankelijkheid en beëindiging behandeling geschillen	blz. 5
Artikel 5	Procedure geschillenbehandeling	blz. 6
Artikel 6	Vergaderingen Geschillencommissie	blz. 7
Artikel 7	Advies Geschillencommissie en besluit bestuur	blz. 7
Artikel 8	Vergoedingsregeling	blz. 7
Artikel 9	Spoedprocedure	blz. 7
Artikel 10	Slotbepalingen	blz. 8

Artikel 1 Definities

In dit geschillenreglement wordt verstaan onder:

Bestuur	De directeur van Woningbedrijf Velsen
Geschillencommissie	De Geschillencommissie van Woningbedrijf Velsen
Huurdersraad	De Huurdersraad van de Stichting Woningbedrijf Velsen
Klager	De huurder, de medehuurder in de zin van artikel 1623g en 1623h BW, de persoon bedoeld in artikel 1623i lid 2 BW en de ex-(mede)huurder van woonruimte of bedrijfsruimte in eigendom van of in beheer bij Woningbedrijf Velsen.
Geschil	Een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de directeur waar uit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van Woningbedrijf Velsen of van door Woningbedrijf Velsen bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 1637a van het Burgerlijk Wetboek voor Woningbedrijf Velsen werkzaam, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.
Verhuurder	Woningbedrijf Velsen
Verkoper	Woningbedrijf Velsen
Hoorzitting	De vergadering van de Geschillencommissie waarin klager en/of verhuurder worden gehoord.
Vergadering	De vergadering van de Geschillencommissie waarin het geschil wordt besproken met als doel een advies voor de bestuurder over de afhandeling van het geschil te formuleren.
Spoedprocedure	Wanneer een geschil, om welke reden dan ook, ter beoordeling van de voorzitter en de secretaris van de geschillencommissie, met spoed moet worden afgehandeld kan gebruik worden gemaakt van de spoedprocedure.

Artikel 2 Taken en bevoegdheden

1. De Geschillencommissie heeft tot taak het bestuur te adviseren over de gegrondheid en de afhandeling van door het bestuur aan haar voorgelegde geschillen.
2. De Geschillencommissie is met inachtneming van de privacyregels van verhuurders bevoegd om ten behoeve van de geschillenbehandeling schriftelijke en mondelinge informatie op te vragen bij alle afdelingen van Woningbedrijf Velsen. De afdelingen zijn verplicht om alle beschikbare en ter zake dienende informatie te verstrekken.
3. De Geschillencommissie kan informatie bij derden inwinnen.
4. De Geschillencommissie heeft de mogelijkheid om, indien gewenst, voor rekening van Woningbedrijf Velsen externe deskundigheid in te huren.
5. De Geschillencommissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden, welk verslag openbaar is en ter inzage ligt bij het secretariaat van de Geschillencommissie. Het verslag wordt opgenomen in het jaarverslag van de verhuurder.
6. De Geschillencommissie informeert de Huurdersraad van Woningbedrijf Velsen aan de hand van het jaarverslag over haar werkzaamheden en adviezen.
7. De leden, de plaatsvervangende leden alsmede de secretaris gaan zorgvuldig om met de informatie waarvan zij in hun hoedanigheid kennis nemen en behandelen deze vertrouwelijk.

Artikel 3 Samenstelling, benoeming en ontslag

1. De Geschillencommissie bestaat uit drie leden en twee plaatsvervangende leden. De plaatsvervangende leden nemen zitting tijdens afwezigheid van de leden of bij mogelijke belangenverstrengeling rondom een geschil waarbij de onafhankelijkheid van leden in het geding is.
2. De Geschillencommissie is zo mogelijk gemêleerd samengesteld en bestaat uit zowel mannen als vrouwen.
3. De leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
Eén lid wordt voorgedragen door de Huurdersraad van Woningbedrijf Velsen. Voor deze benoeming mag de Huurdersraad met een voordracht komen. Het lid is bij voorkeur een huurder van een woningcorporatie maar geen lid van een bewonerscommissie of Huurdersraad van Woningbedrijf Velsen.
Eén lid wordt voorgedragen door Woningbedrijf Velsen. Voor deze benoeming mag het bestuur met een voordracht komen. Het lid is geen huurder van Woningbedrijf Velsen en is gedurende de afgelopen vijf jaar voorafgaand aan de voordracht geen lid van de Huurdersraad of Raad van Commissarissen dan wel medewerker van Woningbedrijf Velsen geweest.
Het derde lid is een onafhankelijk lid en tevens voorzitter. Woningbedrijf Velsen en Huurdersraad doen samen een voordracht. Het lid is geen huurder van Woningbedrijf Velsen en is gedurende de afgelopen vijf jaar voorafgaand aan de voordracht geen lid van de Huurdersraad of Raad van Commissarissen dan wel medewerker van Woningbedrijf Velsen geweest.
Er geldt geen leeftijdslimiet voor de leden van de Geschillencommissie.
Het bestuur kan slechts gemotiveerd afwijken van een voordracht.
4. De leden die zijn voorgedragen door Woningbedrijf Velsen respectievelijk de Huurdersraad hebben op initiatief van de leden voor de vergadering van de Geschillencommissie over een klacht overleg met de plaatsvervangende leden die door Woningbedrijf Velsen respectievelijk de Huurdersraad zijn voorgedragen.
5. De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd.
6. De Geschillencommissie stelt een rooster van aftreden op. Leden treden niet tegelijk af. Het lid dat in een tussentijdse vacature wordt benoemd, neemt op het rooster van aftreden de plaats in van zijn voorganger.
7. Het lidmaatschap van de Geschillencommissie eindigt:
 - door het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 5;
 - door het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij het bestuur;
 - door overlijden;
 - als het betrokken lid door ziekte of gebreken duurzaam niet in staat is het lidmaatschap te vervullen;
 - door een daartoe strekkend gemotiveerd besluit van het bestuur als gevolg van persoonlijk handelen of nalaten van het Geschillencommissielid;
 - door het, in overleg, anders organiseren van de behandeling van geschillen.
8. Een door het verstrijken van de in lid 5 genoemde termijn aftredend lid van de Geschillencommissie is opnieuw, maximaal twee keer, benoembaar voor een nieuwe periode van drie jaar.
9. Het bestuur stelt een secretaris beschikbaar aan de Geschillencommissie. De secretaris staat functioneel onder leiding van voorzitter van de Geschillencommissie.

Artikel 4 Ontvankelijkheid en beëindiging behandeling geschillen

1. De Geschillencommissie neemt alleen een geschil in behandeling wanneer:
 - a. het geschil voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1;
 - b. de klager de verhuurder in de gelegenheid heeft gesteld het geschil op te lossen;
 - c. het geschil duidelijk is omschreven;
 - d. de klacht niet het handelen of nalaten van verhuurder als verkoper betreft;
 - e. het geschil niet het persoonlijk functioneren van een personeelslid betreft;
 - f. het geschil niet het algemene beleid van de corporatie betreft;
 - g. het geschil geen betrekking heeft op een voorstel tot verhoging van de huurprijs zoals bedoeld in hoofdstuk III, afdeling 3 van de Huurprijzenwet Woonruimte;
 - h. het geschil geen betrekking heeft op de financiële aspecten van prijsonderhandelingen bij verkoop;

- i. over het geschil niet tegelijkertijd het oordeel van de Huurcommissie, de (kanton)rechter of een beroepsinstantie is gevraagd door klager of verhuurder.
2. De ontvankelijkheid van een klacht is ter beoordeling van de Geschillencommissie. Indien de niet-ontvankelijkheid van een geschil voortvloeit uit het niet voldoen aan de vereisten, verklaart de Geschillencommissie het geschil pas niet ontvankelijk nadat de klager de gelegenheid heeft gehad binnen een door de Geschillencommissie daarvoor gestelde termijn, zijn geschil zodanig te formuleren dat zij wel voldoet aan de vereisten.
3. De Geschillencommissie beëindigt de behandeling van een geschil wanneer:
 - a. de klager onvoldoende medewerking verleent aan het onderzoek van de Geschillencommissie naar het geschil;
 - b. de Geschillencommissie van mening is dat de afdeling het geschil alsnog heeft afgedaan;
 - c. de klager geen belang meer heeft bij de behandeling van een geschil;
 - d. de klager om beëindiging van de behandeling van een geschil verzoekt;
 - e. over het geschil alsnog het oordeel van de Huurcommissie, de(kanton)rechter of een beroepsinstantie is gevraagd door klager of verhuurder en in de zaak onherroepelijk is beslist.

Artikel 5 Procedure geschilbehandeling

1. De klager dient schriftelijk een geschil in. De brief wordt gestuurd naar een antwoordnummer van de Geschillencommissie. De brief wordt geopend door de secretaris. In de brief wordt tenminste vermeld:
 - a. het moment waarop klager het geschil bij verhuurder heeft gemeld;
 - b. de naam, het adres en telefoonnummer van klager;
 - c. een omschrijving van het geschil en waarom klager ontevreden is over de wijze van behandeling van het geschil.
2. De klager krijgt van of namens de Geschillencommissie schriftelijk bericht van ontvangst van het geschil.
3. Indien niet alle gegevens door de klager zijn vermeld, kan de Geschillencommissie de klager in de gelegenheid stellen de gegevens aan te vullen.
4. Indien het geschil niet ontvankelijk is of de behandeling wordt opgeschort c.q. beëindigd, deelt de Geschillencommissie dit schriftelijk en gemotiveerd aan klager mee.
5. Wanneer de Geschillencommissie het geschil in behandeling neemt, stelt zij de betrokken afdeling in de vorm van de manager Woondiensten, in staat de oorzaak van het geschil weg te nemen en haar daarover binnen een termijn van ten hoogste vier weken schriftelijk te rapporteren, tenzij aan art. 5 lid 7 is voldaan.

Wanneer de manager Woondiensten niet binnen de genoemde termijn rapporteert dat de oorzaak van het geschil is weggenomen, geeft het binnen die termijn een reactie op het geschil. De Geschillencommissie kan de reactietermijn op verzoek van de afdeling verlengen met ten hoogste drie weken.

Wanneer de Geschillencommissie van oordeel is dat de afdeling de oorzaak van het geschil heeft weggenomen deelt zij de klager en de afdeling, binnen uiterlijk een week na de beslissing, mee van verdere behandeling van het geschil af te zien, overwegende dat klager daarbij geen belang meer heeft. De Geschillencommissie stelt de klager op de hoogte van de mogelijkheid om binnen een termijn van twee weken na dagtekening van de mededeling aan de Geschillencommissie te verzoeken alsnog een onderzoek in te stellen.
6. De klager wordt altijd in de gelegenheid gesteld om, binnen drie weken na afhandeling van het geschil door de afdeling, op de reactie of afhandeling van de afdeling te reageren. Deze reactietermijn kan op verzoek van klager ten hoogste met drie weken worden verlengd.
7. Is het geschil voldoende bekend bij de afdeling maar niet naar tevredenheid opgelost, neemt de Geschillencommissie het geschil in behandeling.
8. De Geschillencommissie kan besluiten tot het houden van een hoorzitting en de klager uitnodigen om de klacht mondeling toe te lichten. Tussen uitnodiging en hoorzitting verstrijken minimaal vijf dagen. De hoorzitting vindt plaats onder de regie van de Geschillencommissie. Er vindt hoor en wederhoor plaats. Per geschil vindt maximaal één hoorzitting plaats.
9. De hoorzitting is niet openbaar. De Geschillencommissie kan bij de hoorzitting die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De Geschillencommissie is gehouden de klager indien deze wordt uitgenodigd bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
10. Zowel klager als verhuurder kan zich in de hoorzitting door maximaal één ander personen laten vertegenwoordigen of bijstaan. In geval van vertegenwoordiging (dus bij afwezigheid van de

klager of de verhuurder) dient, minimaal 24 uur van te voren, aan de Geschillencommissie een schriftelijke volmacht van klager respectievelijk verhuurder te worden overlegd.

11. Personeelsleden van Woningbedrijf Velsen wier handelen of nalaten daarvan onderwerp is van de klacht, kunnen in de gelegenheid worden gesteld hun visie op het gebeurde te geven. In het algemeen gebeurt dit door de manager van de afdeling Woondiensten. De manager Woondiensten kan de betrokken medewerker wel meenemen naar de hoorzitting.

Artikel 6 Vergaderingen Geschillencommissie

1. De Geschillencommissie vergadert zo spoedig mogelijk, met in achtneming van de beschreven procedure, over het geschil. Dit is uiterlijk binnen drie weken na het in behandeling nemen van het geschil zoals benoemd in artikel 5 lid 7.
2. Tijdens de vergadering wordt het geschil besproken met als doel de bestuurder advies te geven over de afhandeling van het geschil.
3. De Geschillencommissie kan niet vergaderen als er minder dan twee (plaatsvervangende) leden aanwezig zijn.
4. De vergaderingen van de Geschillencommissie zijn niet openbaar.
5. De Geschillencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak. Bij staking van stemmen is de stem van de voorzitter beslissend.
6. Een lid neemt niet deel aan de beraadslagingen en de stemming over een geschil, wanneer de voorzitter van de Geschillencommissie van mening is dat het lid zo zeer betrokken is bij het geschil dat het lid geen onafhankelijk oordeel kan geven. In dit geval neemt de plaatsvervanger deel aan de vergadering.
7. De klager wordt indien nodig gedurende de vergadering in staat gesteld de klacht toe te lichten. Er is dan sprake van een hoorzitting zoals beschreven in artikel 5.
8. Wanneer de Geschillencommissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

Artikel 7 Advies Geschillencommissie en besluit bestuur

1. De Geschillencommissie beslist tijdens de vergadering en buiten aanwezigheid van derden over het advies aan het bestuur.
2. De Geschillencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar advies schriftelijk en gemotiveerd uit aan het bestuur.
3. Het bestuur beslist binnen twee weken na ontvangst van het advies over de gegrondheid en de afhandeling van de klacht na ontvangst van het advies.
4. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van het bestuur op de klacht.
5. Het bestuur deelt aan de klager en de afdeling zijn beslissing over het advies mee en informeert daarbij over de acties die worden ondernomen en binnen welke termijn deze acties worden uitgevoerd.
6. Het bestuur stuurt het advies van de Geschillencommissie als bijlage bij haar beslissing aan de klager mee. Indien de beslissing van het bestuur afwijkt van het advies van de Geschillencommissie wordt eerst overlegd met de Geschillencommissie. Het bestuur vermeldt dan de gronden van afwijking in de brief aan de klager.
7. De Geschillencommissie ontvangt een afschrift van de beslissing van het bestuur. Indien het bestuur geen beslissing neemt binnen de gestelde termijn, neemt het bestuur het advies van de Geschillencommissie over.

Artikel 8 Vergoedingsregeling

1. De vergoeding voor de leden van de Geschillencommissie wordt vastgesteld op een belastbaar bedrag per klacht voor de drie leden die het geschil in behandeling hebben genomen.
2. De vergoeding wordt binnen vier weken na het advies, zoals genoemd in artikel 7 via de bank uitbetaald aan de betrokken Geschillencommissieleden.
3. Alle kosten welke redelijkerwijs verband houden met het bijwonen van vergaderingen van de Geschillencommissie door Woningbedrijf Velsen aan de leden van Geschillencommissie vergoed.

Artikel 9 Spoedprocedure

1. De Voorzitter kan de Geschillencommissie bijeen roepen om een spoedeisende klacht te

behandelen, welk een onmiddellijk advies behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden afgewacht.

2. De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen voor zover de urgentie dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.
3. De Geschillencommissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van de klacht zij een onmiddellijk advies nodig acht. De Geschillencommissie geeft ook aan ten aanzien van welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke procedure wordt gevolgd.
4. Na het uitbrengen van het advies aan het bestuur wordt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen vijf werkdagen, door het bestuur beslist. Deze beslissing wordt direct aan de klager meegedeeld. Klager krijgt zo spoedig mogelijk een afschrift van dit besluit.

Artikel 10 slotbepalingen

1. Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur nadat de Huurdersraad in de gelegenheid is gesteld zich hierover uit te spreken.
2. In alle gevallen waarin statuten en dit reglement niet voorzien, beslist het bestuur.
3. Het namen bevattende geschillenbestand is een persoonsregistratie in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en valt onder de bescherming van de privacyregels van verhuurder.
4. Dit reglement treedt voor onbepaalde tijd in werking op 5 februari 2009.

IJmuiden, 5 februari 2009

De heer T. Kuné
Directeur / bestuurder