

# Woonopmaat

## Reglement geschillenadviescommissie



September 2020

## **Reglement Geschillenadviescommissie Stichting Woonopmaat**

### **Artikel 1 Begrippen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

*Geschillenadviescommissie:*

De Geschillenadviescommissie als bedoeld in artikel 55b derde lid van de Woningwet en artikel 109 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting.

De commissie is ingesteld door Stichting Woonopmaat om onafhankelijke adviezen aan de bestuurder van de corporatie te geven over klachten ten aanzien van het doen en (na)laten van de corporatie. Zo wordt een bijdrage geleverd aan het verantwoord functioneren van de corporatie.

*Corporatie:*

Stichting Woonopmaat

*Bestuur:*

Het bestuur c.q. de directeur-bestuurder van Stichting Woonopmaat

*Huurder:*

- a. de huurder die van verhuurder een wooneenheid huurt;
- b. de medehuurder in de zin van de artikelen 7.266 en 7.267 van het Burgerlijk Wetboek van de onder a genoemde verhuureenheid;
- c. degene die de zelfstandige woonruimte met instemming van verhuurder, geheel onderhuurt van de huurder van verhuurder;
- d. de persoon bedoeld in artikel 7.268 tweede lid van het Burgerlijk Wetboek.

*Klacht:*

Een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, opgesteld in de Nederlandse taal, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met het handelen of het nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten.

*Klager:*

Een (mede)huurder van woon- of bedrijfsruimte van de corporatie, een woningzoekende, een koper van een door de corporatie verkochte woning over de aankoop-/terugkoopprocedure, een bewonersorganisatie op complexniveau die voor verhuurder gesprekspartner is betreffende de belangen van bewoners van het (de) complex(en) die zij vertegenwoordigt.

*Advies:*

Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de Geschillenadviescommissie uitbrengt aan het bestuur van Stichting Woonopmaat.

*Huurdersorganisatie:*

De organisatie als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder. In dit geval het Huurdersplatform.

## **Artikel 2 Doel van de Geschillenadviescommissie**

Het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van Stichting Woonopmaat.

## **Artikel 3 Taak van de Geschillenadviescommissie**

1. De commissie beoordeelt ingediende klachten en brengt daarover een met redenen omkleed advies uit aan het bestuur.
2. De commissie kan, indien zij dat gewenst acht, het bestuur een aanbeveling doen over het te voeren beleid naar aanleiding van de behandeling van een klacht.

## **Artikel 4 Functioneren van de Geschillenadviescommissie**

1. De commissie is onafhankelijk.
2. De commissie is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het bestuur. Met dit verslag wordt verantwoording afgelegd over de klachtenafhandeling in het betreffende jaar. Het bestuur zendt dit verslag aan de Raad van Commissarissen en aan het Huurdersplatform.
3. De leden van de commissie onderschrijven onverkort de Aedes-Governancecode.

## **Artikel 5 Instelling, samenstelling, benoeming en beëindiging commissie**

1. De commissie bestaat uit vier leden, waarvan één plaatsvervangend lid. De leden en het plaatsvervangend lid hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden en het plaatsvervangend lid van de commissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Het bestuur benoemt als volgt:
  - a. één lid op voordracht van het Huurdersplatform;
  - b. één lid op voordracht van het bestuur;
  - c. één lid – tevens voorzitter – op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit twee vertegenwoordigers van verhuurder en twee vertegenwoordigers van het Huurdersplatform); dit lid is (bij voorkeur) een jurist;
  - d. één plaatsvervangend lid eveneens op voordracht van bovengenoemde werkgroep; het plaatsvervangend lid kan ieder lid bij afwezigheid vervangen.
4. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot Stichting Woonopmaat staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
  - lid van de Raad van Commissarissen;
  - lid van de directie of het bestuur van de Stichting Woonopmaat;
  - werknemer van verhuurder;
  - bestuurslid van het Huurdersplatform;
  - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de

- verhuurder;
- aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van verhuurder;
  - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van verhuurder ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de commissie.
5. De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd. De leden kunnen maximaal tweemaal aaneengesloten worden herbenoemd. De leden treden af volgens een door de commissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is.
6. De voordracht van een nieuw lid verloopt als volgt :
- drie maanden voor de datum van aftreden van een lid stelt het bestuur de partij die dit lid heeft voorgedragen van dit aftreden op de hoogte. Deze partij krijgt het verzoek binnen twee maanden een voordracht te doen voor benoeming van een nieuw lid van de commissie, een en ander met inachtneming van het ter zake bepaalde in lid 3 van dit artikel;
  - de termijn van twee maanden kan op verzoek van de voordragende partij eenmalig met één maand worden verlengd;
  - indien het bestuur gegronde bezwaren heeft tegen een voordracht kan het de partij die de voordracht heeft gedaan, schriftelijk en met redenen omkleed verzoeken binnen twee maanden een nieuwe voordracht te doen;
  - het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen als de commissie zonder een tijdelijk lid uit minder dan drie leden bestaat;
  - het bestuur maakt niet op onredelijke gronden en zonder dat dit met redenen wordt omkleed bezwaar tegen een voordracht.
7. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
- a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. schriftelijke opzegging van een commissielid bij het bestuur met inachtneming van een termijn van drie maanden;
  - c. overlijden;
  - d. een met redenen omkleed ontslag door het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid om zwaarwegende redenen niet meer zijn functie als commissielid naar behoren kan vervullen. Wanneer het besluit het commissielid betreft dat door het Huurdersplatform is voorgedragen, gaat het bestuur niet over tot het nemen van dit besluit zonder instemming van het Huurdersplatform. Het lidmaatschap eindigt op het moment dat het besluit ter kennis is gebracht van het betreffende lid.
8. Het bestuur stelt een secretaris ter beschikking van de commissie. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

#### **Artikel 6 Voorleggen klacht aan de Geschillenadviescommissie**

1. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. een (ex) huurder van een woon- of bedrijfsruimte van Stichting Woonopmaat;
  - b. een medehuurder;

- c. een woningzoekende die bij Stichting Woonopmaat staat ingeschreven;
  - d. een consument koper van een door Stichting Woonopmaat verkochte woning over het handelen en (na)laten tijdens de aankoop- en/of de terugkoop-procedure.
2. Klager kan zich bij het indienen van een klacht en gedurende de behandeling laten bijstaan.
  3. Uit de klacht moet blijken welke concrete gedragingen aan Stichting Woonopmaat worden verweten.
  4. Een klacht kan worden onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal.
  5. De Geschillenadviescommissie neemt klachten kosteloos in behandeling.
  6. Klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.

#### **Artikel 7 Het niet in behandeling nemen van klachten**

1. De Geschillenadviescommissie neemt een klacht niet in behandeling als:
  - a. Een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van Stichting Woonopmaat is ingediend.
  - b. Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is.
  - c. Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten de corporatie wordt verweten.
  - d. Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of huurcommissie, waaronder onder meer (maar niet uitsluitend) klachten over af- of toewijzing van woningen, huurprijsverhogingen, afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering.
  - e. Wanneer Stichting Woonopmaat onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval stuurt de Geschillenadviescommissie de klacht door aan Stichting Woonopmaat en wordt de klager daarover geïnformeerd.
  - f. Een klacht waarbij de klager geen belang heeft.
  - g. Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking.
  - h. Een klacht die betrekking heeft op een zaak die is voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan.
  - i. Een klacht waarover de Geschillencommissie al een advies heeft gegeven en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
  - j. Een klacht die betrekking heeft op een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij.
  - k. Een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling, een huur beëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen.
  - l. Een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat zoals de geschillenregeling taxaties in koopgarantvoorwaarden.

2. Indien de Geschillenadviescommissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

#### **Artikel 8 Behandelingsprocedure van een klacht**

1. De klager krijgt binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. Daarin meldt de geschillenadviescommissie of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 7 van dit reglement niet in behandeling wordt genomen.
3. De Geschillenadviescommissie kan de klager in de ontvangstbevestiging vragen stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden.
4. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de Geschillenadviescommissie gepubliceerd op de website van Stichting Woonopmaat ([www.woonopmaat.nl](http://www.woonopmaat.nl)).
5. De Geschillenadviescommissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
6. De Geschillenadviescommissie stelt Stichting Woonopmaat in de gelegenheid schriftelijk aan de commissie haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de corporatie om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.
7. De Geschillenadviescommissie stelt partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
8. Partijen ontvangen tenminste tien werkdagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn bij betrokken partijen in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben.
9. Klager kan zich door een gemachtigde laten bijstaan. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van zijn gemachtigde. Indien klager niet zelf verschijnt, dient zijn gemachtigde een door klager ondertekende machtiging aan de commissie over te leggen.
10. Klager meldt tenminste een week voor de hoorzitting aan de secretaris door wie hij zich laat bijstaan dan wel laat vertegenwoordigen.
11. Een lid van de Geschillenadviescommissie neemt niet deel aan de behandeling van een klacht, als zijn onpartijdigheid naar het oordeel van de commissie in het geding is.
12. De Geschillenadviescommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
13. De Geschillenadviescommissie kan een nader onderzoek instellen naar de feiten die zij voor haar advisering relevant acht. Partijen zijn naar maatstaven van redelijkheid gehouden hieraan medewerking te verlenen.

#### **Artikel 9 Waarborgen privacy van klager en derden**

1. Partijen hebben geen recht op afschriften of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten tenzij hiervoor schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend.
2. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van een klacht kennis hebben genomen.

3. De commissie draagt er zorg voor dat stukken en gegevens die gebruikt worden bij de behandeling van de klacht vertrouwelijk worden behandeld.
4. Uitsluitend leden van de commissie en door de commissie aangewezen personen hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.
5. De secretaris van de Geschillenadviescommissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende vijf jaar na een uitspraak.
6. Het advies van de Geschillenadviescommissie aan het bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de privacy gegevens van klager, werknemers of derden.

#### **Artikel 10. Hoorzitting**

1. De Geschillenadviescommissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht.
2. De hoorzitting is niet openbaar.
3. Bij de hoorzitting zijn minimaal twee leden van de commissie, waaronder de voorzitter, aanwezig. Als er minder dan twee leden aanwezig zijn, wordt er een nieuwe hoorzitting uitgeschreven.
4. De Geschillenadviescommissie past bij de hoorzitting het principe van horen en wederhoor toe.
5. De hoorzitting vindt plaats op kantoor van de corporatie tenzij de Geschillenadviescommissie het voor de behandeling van de klacht noodzakelijk vindt om de hoorzitting op een andere locatie te laten plaatsvinden.

#### **Artikel 11 Beraadslaging**

De beraadslagingen van de Geschillenadviescommissie zijn besloten.

#### **Artikel 12 Advies**

1. De Geschillenadviescommissie verzendt binnen drie maanden nadat de klacht is ontvangen, en uiterlijk drie weken na de hoorzitting, haar schriftelijk advies aan het bestuur en aan klager. Zij kan de termijn met een maand verlengen. Van een eventuele verlenging ontvangen klager en bestuur bericht.
2. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op de tijdens de vergadering en hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
4. Ieder lid brengt zijn stem uit zonder last of ruggespraak.
5. De Geschillenadviescommissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
  - of klager is getroffen in zijn belang door het handelen of nalaten van Stichting Woonopmaat en/of personen die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten;
  - of Stichting Woonopmaat in deze situatie juist heeft gehandeld of terecht heeft nagelaten;
  - op welke wijze Stichting Woonopmaat de ingekomen klacht kan afhandelen.
6. Het bestuur maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de Geschillenadviescommissie. Het bestuur kan slechts wegens zwaarwegende

redenen afwijken van het advies. Als het bestuur afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de Geschillenadviescommissie en klager.

7. Bij het besluit van het bestuur wordt het advies van de Geschillenadviescommissie altijd bijgevoegd.

#### **Artikel 13 Spoedeisende klachten**

1. De voorzitter van de Geschillenadviescommissie kan op verzoek van klager de commissie ter vergadering bijeenroepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen (spoedprocedure).
2. De voorzitter gaat daartoe eerst over als gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen een onverwijlde behandeling en advisering nodig is. Als de voorzitter een spoedprocedure niet nodig acht, doet hij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
3. De commissie geeft in het advies ingevolge dit artikel aan waarom en op welke onderdelen van de klacht zij een onmiddellijk advies nodig acht. Daarnaast geeft de commissie aan voor welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke behandeling van de klacht van toepassing is.
4. Artikel 12 lid 6 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen tien werkdagen op het advies van de commissie beslist.
5. Voor zover dit artikel niet anders bepaalt en het spoedeisend karakter het toelaat, zijn de bepalingen voor de gebruikelijke behandeling van de klacht ook van toepassing op de spoedprocedure.

#### **Artikel 14 Werkwijze en verplichtingen van de commissie en de secretaris**

1. De commissie vergadert ten minste éénmaal per jaar en voorts zo vaak als dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
2. De voorzitter ondertekent de adviezen namens de commissie. Hij kan deze tekenbevoegdheid delegeren aan andere commissieleden.
3. De secretaris houdt een register bij van de volgende zaken:
  - het aantal ingediende klachten;
  - het aantal in behandeling genomen klachten;
  - het aantal niet in behandeling genomen klachten en de reden daarvan;
  - de afhandelingstermijn van de klachten;
  - het onderwerp van de klacht;
  - de uitgebrachte adviezen alsmede hun aantal;
  - het aantal beslissingen van het bestuur dat afwijkend was van het advies van de commissie.
4. De Geschillenadviescommissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur en aan het Huurdersplatform, waarin ten minste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het vierde lid.

#### **Artikel 15 Faciliteiten ten behoeve van de commissie**

1. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking, welke de Geschillenadviescommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het bestuur stelt de vergoeding vast voor de leden van de Geschillenadviescommissie.



**Artikel 16 Vaststelling en wijziging reglement**

1. Dit reglement wordt, gehoord de leden van de Geschillenadviescommissie en na overleg met het Huurdersplatform, vastgesteld en gewijzigd door het bestuur.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de Geschillenadviescommissie.

Heemskerk, september 2020