



REGLEMENT REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE

Reglement voor de behandeling van klachten over de werkzaamheden, besluitvorming en dienstverlening van de aangesloten corporaties in de regio westelijk Noord-Brabant.

Artikel 1

Begrippen

Werkgebied

Het werkgebied van de aangesloten corporaties in westelijk Noord-Brabant en de gemeente Tholen.

Commissie

De geschillencommissie, als bedoeld in art.16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH)

Corporatie

Een toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de Woningwet met een toelating voor westelijk Noord-Brabant.

Organisatie

De werkorganisatie van een corporatie, of een aan de corporatie verbonden onderneming, vertegenwoordigd door de directeur van de corporatie of het hoofd van het desbetreffende bedrijfs onderdeel.

Klager

Degene(n) die in zijn, haar of hun hoedanigheid van huurder, medehuurder, gewezen (mede)huurder, of meerdere huurders met een gemeenschappelijk belang op een individuele klacht, van bij de corporatie in eigendom of beheer zijnde woon- of bedrijfsruimte, een klacht indient of indienen.

Klacht

Een van de klager afkomstig document, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten daarvan, door de corporatie of een of meer van haar medewerkers, waardoor klager kan worden geacht rechtstreeks in zijn/haar belang te zijn getroffen. Een klacht dient tevens betrekking te hebben op de uitvoering van het geformuleerde en gevoerde beleid van de corporatie en mag zich derhalve in algemene zin niet richten op het beleid zelve.

Beklaagde

De organisatie of de persoon die door de klager wordt aangewezen met betrekking tot de betwiste handeling dan wel het nalaten ervan.

Medewerker

Een ieder die in opdracht van de corporatie en/of de aan de corporatie verbonden ondernemingen werkzaamheden verricht.

Huurdersorganisatie

Een vereniging of stichting die opkomt voor de belangen van huurders van een bepaalde verhuurder en die voldoet aan de eisen c.q. voorwaarden die zijn vastgelegd in de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder (WOHV).

Artikel 2 Taak van de commissie

1. De commissie heeft tot taak de corporaties gekwalificeerd te adviseren met betrekking tot de afhandeling van bij de commissie ingekomen klachten. Een corporatie kan besluiten de advisering van de commissie bindend te verklaren.
2. Naar aanleiding van de door haar behandelde klachten kan de commissie gevraagd en ongevraagd adviezen uitbrengen aan de aangesloten corporaties over het gevoerde en te voeren beleid.

Artikel 3 Samenstelling en benoeming

1. De commissie bestaat uit vijf leden.
2. De leden worden benoemd en ontslagen door de directies van de aangesloten corporaties.
3. De onafhankelijke voorzitter wordt voorgedragen door de directies van de aangesloten corporaties.
4. Twee leden worden benoemd op voordracht van de huurdersorganisaties, welke binnen het werkgebied geacht worden de huurdersbelangen te vertegenwoordigen.
5. Twee leden worden benoemd op voordracht van de directies van de aangesloten corporaties.
6. Lid van de geschillencommissie kan niet zijn:
 - een persoon die deel uitmaakt van de directie van een aangesloten corporatie;
 - een persoon die deel uitmaakt van het bestuur van een aangesloten corporatie;
 - een persoon die deel uitmaakt van een toezichthoudend orgaan van een aangesloten corporatie;
 - een persoon die deel uitmaakt van de (werk) organisatie van een aangesloten corporatie;
 - een persoon die deel uitmaakt van het college van Burgemeester en Wethouders in een gemeente uit het werkgebied van een aangesloten corporatie;
 - een persoon die deel uitmaakt van een gemeenteraad in het werkgebied van een aangesloten corporatie;
7. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Zij treden af volgens een door de commissie opgesteld en vastgesteld rooster.
8. Aftredende leden zijn herkiesbaar en kunnen twee maal worden herbenoemd. Herbenoeming vindt plaats na een positief verlopen evaluatiegesprek met de voorzitter. Herbenoeming van de voorzitter vindt plaats na een positief verlopen evaluatiegesprek met minimaal 2 directeuren van de aangesloten corporaties.

9. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 7 tenzij herbenoeming plaatsvindt.
 - b. het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap door het lid bij de commissie, die daarvan melding maakt bij de aangesloten corporaties;
 - c. het overlijden van het lid;
 - d. een daartoe strekkend besluit van de aangesloten corporaties, genomen met een meerderheid van tenminste tweederde van het aantal geldig uitgebrachte stemmen;
10. Een tussentijds opengevallen plaats kan door een plaatsvervanger worden vervuld tot het tijdstip, waarop het commissielid had moeten aftreden. De plaatsvervanging vindt plaats conform het bepaalde in lid 2, 3, 4 en 5.

Artikel 4 Bevoegdheid

1. Voor zover klachten betrekking hebben op de huurprijs, een wijziging daarvan of de prijs voor leveringen en diensten (servicekosten), volgens de daarvoor geldende regels, deelt de commissie schriftelijk aan de klager mede dat de klacht niet in behandeling zal worden genomen, maar dat de klager een beroep kan doen op de huurcommissie of de Kantonrechter.
2. De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van één van de in lid 1 van dit artikel genoemde instanties is gevraagd, hetzij door de klager, hetzij door de corporatie zelf. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is bij de commissie, zal de behandeling worden gestaakt. De klager ontvangt in deze gevallen binnen 10 werkdagen schriftelijk bericht.
3. De commissie deelt de klager binnen 10 werkdagen schriftelijk mede dat zij de klacht niet in behandeling neemt, indien zij constateert dat:
 - a. de klacht door de klager niet in eerste instantie is voorgelegd aan de organisatie van de aangesloten corporatie;
 - b. de klacht niet voldoet aan de omschrijving in artikel 1 van dit reglement;
 - c. de indieningstermijn is overschreden.
4. De commissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraken over de aansprakelijkheid. Schadeclaims worden terstond doorverwezen naar de betrokken corporatie.
5. De commissie verklaart de klacht in elk geval ongegrond indien deze discriminerend van aard is of indien de klager geen belang heeft bij de klacht.

Artikel 5 Waarborgen privacy

1. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en indien voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. Indien toestemming wel is verleend, dan is de klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.

2. Elk lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van klachten kennis heeft genomen.
3. De commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens die in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk behandeld worden. In verband daarmee hebben alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie. Informatie over privacygevoelige gegevens over klager zullen alleen na toestemming van klager aan derden worden verschaft.

Artikel 6 Inhoud en indiening van de klacht

1. De klacht vermeldt de naam, de voorletter en het adres van de klager, alsmede de naam, of bij onbekendheid daarvan bij de klager, een zo duidelijk mogelijke aanduiding van de persoon van de beklagde.
2. De klacht bevat een duidelijke omschrijving van de data en feiten waarover wordt geklaagd en geeft aan welke beslissing naar het oordeel van de klager behoort te worden genomen.
3. Klachten, die niet voldoen aan het bepaalde in lid 1 en/of lid 2, worden binnen tien werkdagen onder opgaaf van redenen ter verbetering en/of aanvulling teruggezonden aan de klager.
Het verbeteren en/of aanvullen van de klacht dient te geschieden binnen een termijn van tien werkdagen. Gebeurt dit niet dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Een klacht die wordt verbeterd en/of aangevuld wordt alsnog in behandeling genomen en gaat de afhandeling-procedure opnieuw in.

Artikel 7 Voorbereiding van de vergadering

1. De aan de commissie gerichte klacht(en) worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst ter behandeling van de commissie doorgezonden. Het verzoek om behandeling dient vergezeld te gaan van een overzicht van feiten en omstandigheden, bij voorkeur met bijbehorende schriftelijke onderleggers, die in het kader van de klacht zelf, alsmede in het kader van de gevolgde interne klachtenprocedure binnen de werkorganisatie relevant geacht moeten worden.
2. Klager krijgt binnen 10 werkdagen van of namens de commissie schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht. Daarin wordt medegedeeld, of de commissie de klacht zelf in behandeling zal nemen of deze ter behandeling heeft doorverwezen naar de organisatie van de aangesloten corporatie met vermelding van de afhandelingstermijn.
3. De commissie nodigt klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht bij de commissie, uit om deze mondeling toe te lichten. Tussen uitnodiging en hoorzitting verstrijken minimaal tien werkdagen.
4. De vergadering is niet openbaar. De commissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de

behandeling van de klacht. De commissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de hoorzitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.

5. Medewerkers die door de klager als beklagde worden aangemerkt, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde te geven. Zij mogen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan, indien daarvan tenminste 24 uur voor de vergadering schriftelijk melding is gemaakt aan de commissie. Deze melding bevat in dit geval de naam van betrokkene en de relatie ten opzichte van deze. In het algemeen past de commissie het principe van hoor en wederhoor toe.
6. De commissie kan ter plaatse een nader onderzoek instellen. Indien daar kosten uit voortvloeien, dient vooraf in overleg met de betrokken corporatie een budget vastgesteld te worden.

Artikel 8 De vergadering

1. De vergadering van de commissie vindt om de drie jaar bij toerbeurt plaats ten kantore van een aangesloten corporatie, conform het schema in Bijlage 4. De corporatie zal een vergaderruimte beschikbaar stellen alsmede koffie en thee naar behoefte.
2. Klager kan zich tijdens de hoorzitting laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. De vertegenwoordiger dient een schriftelijke, door de klager en/of beklagde ondertekende volmacht te overleggen.
3. Klager, dan wel diens vertegenwoordiger en beklagde worden tijdens de hoorzitting in staat gesteld hun standpunten toe te lichten.
4. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.
5. De commissie zal binnen 10 werkdagen na de vergadering waarin de klacht behandeld wordt advies uitbrengen aan de corporatie. Klager en beklagde ontvangen een beknopt verslag van de hoorzitting inclusief het advies alsmede een bericht van de afhandelingstermijn.

Artikel 9 De werkwijze van de commissie

1. De commissie wordt voorgezeten door het lid, bedoeld in artikel 3, lid 3.
2. De commissie kiest daarnaast uit haar midden een secretaris.
3. De commissie vergadert voor zover er klachten aanwezig zijn tenminste één keer per jaar, en verder zo vaak als dit naar de mening van de voorzitter of tenminste een ander lid in verband met de behandeling van klachten noodzakelijk is. De commissie houdt maximaal één keer per maand zitting.
4. De commissie vergadert aan de hand van een agenda en relevante stukken.
5. De commissie maakt een verslag van iedere vergadering.

6. De beraadslagingen van de commissie zijn besloten en niet openbaar. Zij baseert haar advies op basis van de ingebrachte stukken en tijdens de vergadering naar voren gebrachte informatie.
7. De commissie brengt jaarlijks, binnen twee maanden na afloop van het verstreken kalenderjaar, verslag uit van haar werkzaamheden aan de aangesloten corporaties. Dit verslag is openbaar en ligt ten kantore van de aangesloten corporaties.
8. Indien, naar het oordeel van de voorzitter van de commissie, een lid betrokken is bij de te behandelen klacht neemt hij of zij niet deel aan de beraadslagingen en de stemming over deze klacht.

Artikel 10 Stemming

1. De vergaderingen van de commissie vinden bij voorkeur plaats in aanwezigheid van alle commissieleden.
2. De commissie beslist bij gewone meerderheid van het aantal geldig uitgebrachte stemmen. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak en brengt één stem uit. Blanco stemmen worden geacht niet te zijn uitgebracht.
3. Indien door afwezigheid van een lid de stemverhouding staakt heeft de voorzitter een dubbele stem. Indien door afwezigheid van meerdere leden het aantal aanwezige leden in de vergadering onder het aantal van drie komt kunnen geen besluiten genomen worden.

Artikel 11 Advies

1. De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na de vergadering waarin de behandeling is voltooid, haar schriftelijke advies uit aan de corporatie. Deze termijn kan bij uitzondering één maal worden verlengd. De klager krijgt van deze verlenging en van de reden tijdig bericht.
2. De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
 - of de klager belang heeft bij de klacht;
 - of in de situatie waarop de klacht betrekking heeft aan het door de corporatie gevoerde beleid al dan niet op juiste wijze gestalte is gegeven;
 - of, na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten al dan niet moet worden herzien. Indien dit het geval is, geeft zij tevens hierover inhoudelijke richtlijnen.
2. De klager krijgt een afschrift van het advies zodra het advies aan de corporatie wordt uitgebracht.
3. Het advies is openbaar voor zover de privacy van de klager, eventuele medewerkers of derden zich daartegen niet verzetten en deze geen toestemming tot openbaarheid hebben gegeven.

4. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen nadat het advies aan de corporatie is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van de corporatie op de klacht alsmede de afhandelingstermijn.
5. Indien wordt beslist in afwijking van het advies van de commissie, bevat de beslissing van de corporatie een volledige weergave van het advies, alsook een motivering van de afwijking.

Artikel 12 Secretariaat

1. Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door de secretaris van de commissie. Hij/zij kan zich laten bijstaan door een ambtelijk secretaris, die wordt toegewezen door de aangesloten corporatie waar de vergaderingen in dat jaar plaatsvinden.
2. De secretaris draagt zorg voor de uitvoering van de werkzaamheden die conform dit reglement noodzakelijk zijn ter voorbereiding en afhandeling van de door de commissie uit te brengen adviezen.
3. De secretaris beoordeelt op grond van dit reglement of een verzoek om behandeling van een klacht door de commissie in behandeling kan worden genomen.
4. Indien de secretaris meent dat de klacht op grond van dit reglement niet ontvankelijk is zal de secretaris hieromtrent de voorzitter berichten. In overleg met de secretaris neemt de voorzitter met betrekking tot de vraag of de klacht al dan niet in behandeling behoort te worden genomen, een beslissing, die tijdens de eerstvolgende vergadering ter kennis wordt gebracht van de commissie.

Artikel 13 Kosten

1. De vaste kosten die voortvloeien uit het oprichten en in stand houden van de commissie worden naar rato van het aantal in beheer zijnde woningen gedragen door de aangesloten corporaties. In de begroting en jaarrekening van de commissie worden deze kosten afzonderlijk geraamd c.q. verantwoord.
2. De variabele kosten van de afhandeling van klachten worden naar rato van het voor elke corporatie behandelde aantal klachten middels een gemiddeld bedrag per klacht jaarlijks in rekening gebracht.
3. De leden van de commissie ontvangen in relatie tot de aard en de omvang van de werkzaamheden een redelijke vergoeding per bijgewoonde vergadering. Tevens ontvangen de leden een reiskostenvergoeding op basis van een gespecificeerde declaratie. De vergoedingen worden vastgesteld door de aangesloten corporaties.

Artikel 14 Spoedprocedure

1. De voorzitter kan de commissie bijeenroepen voor de behandeling van een spoedeisende klacht die een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor de gebruikelijke behandeling niet kan worden afgewacht.
2. De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.

3. De commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van de klacht, zij een onmiddellijk advies dan wel onmiddellijke voorziening nodig acht. De commissie geeft tevens aan ten aanzien van welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.

Artikel 15 Vaststelling en wijziging

1. Dit reglement wordt vastgesteld in een gezamenlijke vergadering van alle aangesloten corporaties. Voorafgaand aan de vaststelling worden de huurdersorganisaties in de gelegenheid gesteld zich uit te spreken over dit reglement.
2. Dit reglement kan worden gewijzigd bij besluit van aangesloten corporaties, nadat de huurdersorganisaties in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken.
3. In alle gevallen, waarin dit reglement niet voorziet, wordt door de commissie beslist. De aangesloten corporaties worden zo spoedig mogelijk door de commissie geïnformeerd over deze beslissing.
4. Dit reglement treedt in werking op 1 maart 2002 en is aangepast per 10 oktober 2011.

Aramis AlleeWonen

Stichting Bernardus Wonen

Stadlander

Woningstichting Dinteloord

Stichting WSG

Brabantse Waard

Bijlage 1

INTERNE KLACHTENPROCEDURE

De interne klachtenprocedure is bedoeld voor de periode tussen het deponeren van een klacht en het doorsturen van de klacht naar de regionale geschillencommissie voor westelijk Noord-Brabant.

1. De klacht moet bij de aangesloten corporatie worden ingediend waarbij de periode tussen het ontstaan van de klacht en het indienen van de klacht maximaal 20 werkdagen mag zijn.
2. De klager ontvangt een schriftelijke bevestiging van de ontvangst en een uitnodiging voor een gesprek met de desbetreffende medewerker of afdeling, indien gewenst in het bijzijn van de verantwoordelijk leidinggevende.
3. Indien het gesprek met positief resultaat wordt afgesloten wordt de klacht als afgehandeld beschouwd en klager ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging.
4. Indien het gesprek niet met positief resultaat wordt afgesloten dient de klacht schriftelijk, via een standaard formulier, voorgelegd te worden aan de directie van de aangesloten corporatie.
5. De directie neemt de klacht in behandeling en deelt het genomen besluit binnen 20 werkdagen schriftelijk aan de klager mee.
6. Indien het genomen besluit in het voordeel is van de klager wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
7. Indien het genomen besluit in het nadeel is van de klager dan wordt de klager doorverwezen naar de geschillencommissie. Bij het besluit is een standaard formulier ingesloten dat is bestemd voor het verzoek om behandeling door de geschillencommissie. Hiermee wordt de klager in de gelegenheid gesteld om de klacht binnen 20 werkdagen ter behandeling door te sturen aan de geschillencommissie.
8. Het klachtenformulier wordt rechtstreeks door de klager naar de geschillencommissie gezonden.

Bijlage 2

Profielchets leden regionale geschillencommissie.

Van een commissielid wordt verwacht, dat hij/zij:

- kennis heeft genomen van de doelstellingen van de aangesloten corporaties en deze onderschrijft.
- belangstelling heeft voor de volkshuisvesting en in het kader daarvan zo mogelijk redelijke ervaring en kennis heeft van de gang van zaken binnen een corporatie.
- basisinzicht (en belangstelling) heeft in met name de maatschappelijke verhoudingen in het spanningsveld van huurders- en verhuurdersbelangen, voortvloeiend uit de taakstelling van corporaties in een veranderende volkshuisvestingsmarkt.
- goede sociale- en communicatieve vaardigheden en een aantoonbaar werk- en denkniveau heeft om uit voorgelegde klachten de probleemstelling helder te definiëren.
- de plaats, taak en werkwijze van de commissie, zoals omschreven in dit reglement, onderschrijft.
- het vermogen heeft om in redelijkheid beslissingen te nemen op grond van het geformaliseerde beleid van de deelnemende toegelaten instellingen naar aanleiding van verzoeken van degene, die zich tot de klachtencommissie wenden.
- kan samenwerken met de andere leden van de commissie.
- bereid is zich te bezinnen omtrent het functioneren van de commissie.
- bereid is om deel te nemen aan noodzakelijk geachte opleidingen.
- bereid en in staat is om regelmatig aan de vergaderingen deel te nemen.

Aanvulling profielchets voor de voorzitter van de geschillencommissie

- sociaal en contactueel zeer vaardige persoonlijkheid met aantoonbare organisatorische- en leiderschapscapaciteiten.
- bij voorkeur een juridische achtergrond of affiniteit hiermee.
- in het bezit van vergader technische kwaliteiten en in staat om een afgewogen oordeel te kunnen formuleren en dit in de zittingen van de commissie ook naar de andere leden te kunnen uitdragen.



Bijlage 3

Vergadervergoeding voor de leden van de regionale geschillencommissie westelijk Noord-Brabant.

In relatie tot de aard en de omvang van de werkzaamheden achten de aangesloten corporaties het redelijk om aan de leden van de geschillencommissie voor hun werkzaamheden en de daaraan verbonden kosten een redelijke vergoeding per bijgewoonde en genotuleerde commissievergadering te verstrekken.

Deze vergoeding is met ingang van 1 januari 2010 vastgesteld op:

- vast onkostenvergoeding per vergadering	15 euro
- vacatiegeld per vergadering voorzitter en leden	100 euro
- vacatiegeld per vergadering secretaris	125 euro
- reiskostenvergoeding per km eigen vervoer	28 euro cent

Bijlage 4

Vergaderschema

Corporatie	Termijn
Woningstichting Dinteloord	01-01-2010 t/m 31-12-2012
Aramis AlleeWonen	01-01-2013 t/m 31-12-2015
St. Bernardus Wonen	01-01-2016 t/m 31-12-2018
Stadlander	01-01-2019 t/m 31-12-2021
WSG	01-01-2022 t/m 31-12-2024
Brabantse Waard	01-01-2025 t/m 31-12-2027