

# REGLEMENT inzake de behandeling en afdoening van geschillen tussen bewoners en de deelnemende woningcorporaties in de WERV

## DEFINITIES

### Artikel 1

deelnemers	Stichting Woonstede, gevestigd te Ede Stichting Woningcorporatie Plicht Getrouw, gevestigd te Bennekom De Woningstichting, gevestigd te Wageningen De Rhenense woningstichting, gevestigd te Rhenen De Veenendaalse woningstichting, gevestigd te Veenendaal Stichting Interkerkelijk Bejaardenwerk, gevestigd te Veenendaal.
bewoner	elke natuurlijke persoon van 18 jaar en ouder die in een woning of op een woonwagenstandplaats in eigendom van een van de deelnemende woningcorporaties zijn of haar hoofdverblijf heeft en elke natuurlijke persoon die daar zijn hoofdverblijf heeft gehad indien het geschil betrekking heeft op de periode van dat verblijf.
belangenorganisatie	elke al dan niet volledig rechtsbevoegde belangengroepering die al dan niet blijkens haar statuten ten doel heeft de belangen van bewoners te behartigen.
bestuur	het bestuur van één van de deelnemende woningcorporaties, al dan niet gevormd door één of meer directeuren.
commissie	de geschillenadviescommissie van de deelnemende woningcorporaties.
klager	een bewoner of belangenorganisatie die een geschil schriftelijk aan de commissie voorlegt;
geschil	een van een klager afkomstig schriftelijk stuk gericht aan de commissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de betreffende deelnemer of van door de betreffende deelnemer bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaam, waardoor klager geacht kan worden in zijn of haar belang te zijn getroffen. Een geschil kan uitsluitend betrekking hebben op de <i>uitvoering</i> van het beleid van de betreffende deelnemer en niet over het beleid. Een geschil kan alleen betrekking hebben op de periode dat klager huurder is of was van een woning van een van de deelnemers.

## DOEL

### Artikel 2

Het doel van de geschillenregeling is:

- a. geschillen tussen de deelnemers en klagers op een met waarborgen omklede wijze en na onafhankelijke advisering op te lossen dan wel te beslechten;
- b. bij te dragen aan de kwaliteit van de dienstverlening van de deelnemers.

## PROCEDURE

### Artikel 3

Het geschil wordt door klager schriftelijk en bij voorkeur op een door de deelnemers beschikbaar gesteld formulier geformuleerd en voorgelegd aan de commissie.

### Artikel 4

1. Nadat het secretariaat van de commissie het geformuleerde geschil heeft ontvangen, stuurt zij de klager binnen een week bericht van ontvangst.
2. Direct na ontvangst legt het secretariaat het geschil voor aan de betrokken deelnemer met de mededeling dat deze drie weken de gelegenheid heeft een schriftelijke reactie op te stellen voor de geschillenadviescommissie.
3. Op basis van het geschil, de persoon van de klager en de in lid 2 bedoelde reactie, bepaalt de voorzitter van de commissie of het geschil kennelijk ongegrond is. Is het geschil niet kennelijk ongegrond, dan bepaalt de voorzitter van de commissie de datum van de zitting waarop partijen zullen worden gehoord.
4. Bepaalt de voorzitter van de commissie dat het geschil kennelijk ongegrond is, dan wordt klager binnen een week daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling gedaan. De voorzitter stelt de commissie hiervan op de hoogte.

### Artikel 5

De commissie nodigt klager en de betrokken deelnemer zo spoedig mogelijk schriftelijk uit om het geschil mondeling toe te lichten voor de in het lid 3 van het vorige artikel bedoelde zitting. Bij de uitnodiging ontvangen beide partijen alle voor die zitting eventueel ingebrachte stukken. Tussen uitnodiging en vergadering verstrijken minimaal vijf dagen.

### Artikel 6

1. De in artikel 4, lid 3 bedoelde zitting van de commissie is openbaar.  
De zitting is niet openbaar als klager daarom verzoekt.  
De commissie kan besluiten tot een niet openbare zitting indien de belangen van derden en/of (de medewerkers van) de stichting zich daartegen verzetten.
2. Klager kan zich tijdens de zitting laten vertegenwoordigen, dan wel zich laten bijstaan door een vertegenwoordiger. Bij afwezigheid van klager zal de vertegenwoordiger met een schriftelijke volmacht moeten aantonen dat hij/zij gemachtigd is als zodanig op te treden, tenzij de gemachtigde is ingeschreven als advocaat of procureur.
3. Klager kan zich ter zitting laten bijstaan door informanten. De commissie beslist of zij deze informanten zal horen.
4. De commissie kan medewerkers van de betrokken deelnemer na behoorlijke oproeping ter zitting horen.
5. De commissie kan na overleg met de betrokken bewoners en vertegenwoordigers van de betrokken deelnemer besluiten om geschillen van meerdere bewoners, die een sterk onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
6. De commissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke personen zij heeft uitgenodigd.

### Artikel 7

De commissie kan, indien zij dat nodig acht, een nader onderzoek (laten) instellen en in verband daarmee de zitting verdagen naar een later tijdstip. Deze verdaging duurt ten hoogste twee maanden.

### Artikel 8

Zo spoedig mogelijk na de zitting en na het eventueel nadere onderzoek beraadslaagt de commissie over het uit te brengen advies. Deze beraadslaging is niet openbaar.

#### Artikel 9

Na de beraadslaging brengt de commissie zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen twee weken na de laatste zitting, schriftelijk advies uit aan het bestuur van de betreffende deelnemer. Een afschrift van het uitgebrachte advies wordt aan klager toegestuurd. De commissie geeft in haar advies in ieder geval gemotiveerd aan of:

- a. de klager belang heeft bij het geschil;
- b. de situatie waarop het geschil betrekking heeft aan het door de woningcorporatie gevoerde beleid al dan niet op juiste wijze gestalte is gegeven;
- c. er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt;
- d. 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.

De commissie verklaart het geschil in elk geval ongegrond indien dit discriminerend van aard is of indien de klager geen belang heeft bij het geschil.

#### Artikel 10

1. Indien het bestuur van de betrokken deelnemer het advies geheel of gedeeltelijk niet volgt, deelt hij de redenen daarvoor binnen drie weken na ontvangst van het advies als bedoeld in artikel 9 schriftelijk en gemotiveerd aan de commissie mee.
2. Indien het bestuur van de betrokken deelnemer niet binnen drie weken de redenen als hiervoor bedoeld mededeelt, wordt dat bestuur geacht het advies te hebben opgevolgd.
3. De betrokken deelnemer deelt zijn besluit op het advies zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken nadat het advies is uitgebracht, schriftelijk aan de klager mee.

### **SPOEDPROCEDURE**

#### Artikel 11

Indien de aard van het geschil of de omstandigheden dat vereisen, kan een geschil, al dan niet op verzoek van klager, volgens een verkorte procedure worden behandeld. Het besluit om een geschil volgens een verkorte procedure te behandelen, wordt genomen door de voorzitter van de commissie in overleg met het secretariaat.

#### Artikel 12

Bij een verkorte procedure mag worden afgeweken van de minimale termijnen en van de schriftelijke uitnodigingen. De commissie hoort op een zo kort mogelijke termijn klager en de deelnemer en brengt op een zo kort mogelijke termijn advies uit aan het betreffende bestuur. Een afschrift van het uitgebrachte advies wordt aan klager toegestuurd.

#### Artikel 13

In het advies na een verkorte procedure geeft de commissie aan waarom zij en op welke onderdelen van het geschil zij een onmiddellijk advies nodig acht. De commissie geeft daarbij tevens aan voor welke onderdelen van het geschil de gebruikelijke procedure wordt gevolgd.

#### Artikel 14

Na advisering op grond van een verkorte procedure wordt zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 5 werkdagen, door of namens het betreffende bestuur beslist. Deze beslissing kan gemotiveerd afwijken van het advies van de commissie.

## DE COMMISSIE

### Artikel 15

1. De besturen van de deelnemende corporaties dragen zorg voor het instellen en voortbestaan van de geschillenadviescommissie.
2. De commissie heeft tot taak een onafhankelijk advies uit te brengen en tevens de betrokken besturen naar aanleiding van deze geschillen gevraagd en ongevraagd te adviseren over de uitvoering van het beleid;
3. De commissie adviseert de betrokken besturen met betrekking tot de afhandeling van door de besturen aan haar voorgelegde geschillen.

### Artikel 16

1. De commissie bestaat uit de volgende leden:
  - a. een onafhankelijk voorzitter;
  - b. een lid op voordracht van de deelnemers;
  - c. een lid op voordracht van de huurders;
2. Elk lid heeft een plaatsvervanger, die bij vervanging van het betrokken lid diens functie, rechten en plichten overneemt.
3. Indien de leden van de commissie persoonlijk of beroepsmatig betrokken zijn bij een aangebracht geschil, kunnen zij niet deelnemen aan de behandeling van het betreffende geschil en zal de betreffende vervanger in zijn plaats treden.
4. Het onder 1c. bedoelde lid wordt voorgedragen door de huurdersbelangenorganisatie(s). Indien deze niet (meer) bestaat, wordt dat lid volgens een door de deelnemers te bepalen procedure rechtstreeks voorgedragen door de kring van bewoners.
5. Eén lid wordt voorgedragen door de in de lid 1 onder b. en c. van dit artikel bedoelde leden. Dit lid is voorzitter van de commissie.
6. De leden en plaatsvervangende leden van de Geschillenadviescommissie worden benoemd in een gezamenlijke vergadering van de besturen van de deelnemers.

### Artikel 17

1. Elk lid en plaatsvervangend lid van de commissie wordt voor een termijn van drie jaar benoemd. De leden en hun plaatsvervangers stellen een rooster van aftreden op zodanig dat er elk jaar één lid en één plaatsvervangend lid aftredend zijn. Aftredende leden en aftredende plaatsvervangende leden kunnen tweemaal voor een aansluitende periode worden herbenoemd.
2. De commissieleden ontvangen een, door de gezamenlijke besturen vast te stellen, vergoeding.

### Artikel 18

Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:

- a. het verstrijken van de termijn waarvoor een lid was benoemd;
- b. schriftelijke opzegging door of overlijden van een lid van de commissie.

### Artikel 19

Bij tussentijdse benoeming neemt het nieuw benoemde lid in het rooster van aftreden de plaats in van het vertrokken lid.

## TAKEN VAN DE COMMISSIE

### Artikel 20

Naast de in de hoofdstukken Procedure en Spoedprocedure genoemde taken heeft de commissie de volgende taken:

- a. het bijhouden van een register van voorgelegde geschillen;
- b. het jaarlijks aan de deelnemende besturen verslag uitbrengen over de werkzaamheden van de commissie waarbij ten minste informatie wordt gegeven over het aantal en de aard van de geschillen die de commissie in dat jaar heeft behandeld. Dit verslag is openbaar;
- c. het naar aanleiding van de door haar behandelde geschillen gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over het te voeren beleid;
- d. de commissie stelt zelf een huishoudelijk reglement op. Dit reglement wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de deelnemende besturen.

## ONDERSTEUNING VAN DE COMMISSIE

### Artikel 21

De commissie wordt ondersteund door het secretariaat. Omdat de meeste geschillen voorkomen bij Woonstede en de Woningstichting zal het secretariaat van één van deze twee deelnemers afkomstig zijn. Het secretariaat heeft geen stemrecht. De inrichting van het secretariaat en de taakverdeling tussen de Woningstichting en Woonstede worden in het Huishoudelijk reglement bepaald.

## WERKWIJZE VAN DE COMMISSIE

### Artikel 22

De commissie streeft bij haar advisering naar eenstemmigheid.

### Artikel 23

De leden van de commissie en het secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens over klagers en/of derden waarvan zij in het kader van de werkzaamheden van de commissie hebben kennisgenomen.

## REIKWIJDTE VAN DIT REGLEMENT

### Artikel 24

1. Een geschil wordt niet in behandeling genomen indien het:
  - a. een klager betreft die in het kader van dit reglement niet als klager kan worden aangemerkt; in dat geval is de vermeende klager niet ontvankelijk in zijn klacht en zal hem dit worden meegedeeld namens de voorzitter;
  - b. inmiddels ook aan een rechter en/of de huurcommissie door klager of de deelnemer is voorgelegd of door de deelnemer in handen is gegeven aan een deurwaarder of advocaat, mits daarvan vooraf aan klager mededeling is gedaan, tenzij klager het geschil aan een rechter heeft voorgelegd met het oog op behoud van instantie en de desbetreffende rechter tevens heeft verzocht de behandeling in afwachting van de beslissing in het geschil, aan te houden;
  - c. een bezwaar tegen de aangezegde huurverhoging betreft;
  - d. ook aan een lokale huisvestingscommissie of een vergelijkbaar college door klager of de deelnemer is voorgelegd;
  - e. het beleid van de betreffende deelnemer betreft.
2. In gevallen als bedoeld in lid 1 deelt de commissie dit schriftelijk aan klager mee.
3. Als blijkt dat (organen van) de betreffende deelnemer geen of onvoldoende gelegenheid hebben gehad de zaak waarop het geschil betrekking heeft, te behandelen, verwijst de commissie de zaak door naar het betreffende bestuur. Hiervan doet de commissie mededeling aan klager. Verder vermeldt de commissie daarbij dat klager zich weer tot de commissie kan wenden indien:
  - a. de zaak niet binnen een door de commissie gestelde termijn is afgehandeld;
  - b. klager het niet eens is met de uitkomst van de behandeling na doorverwijzing.

4. In geval van doorverwijzing als bedoeld in lid 3 onder a draagt het bestuur van de betrokken deelnemer zorg voor terugrapportage aan de commissie. Indien de commissie van mening is dat een geschil door de werkorganisatie kan worden opgelost en deze daartoe nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest, kan zij in het belang van een spoedige afhandeling afzien van advisering aan het bestuur en de afhandeling van het geschil rechtstreeks aan de werkorganisatie doorgeven. Klager wordt daarover door de commissie schriftelijk geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld binnen twee weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling.

## **VASTSTELLING VAN DIT REGLEMENT**

### Artikel 25

Dit reglement is vastgesteld in het gezamenlijk overleg van de besturen van de deelnemende woningcorporaties d.d. 12 februari 2007.

De termijnen, genoemd in de artikelen 9 en 10, lid 3 van dit reglement zijn gewijzigd in het gezamenlijk overleg van de besturen van de deelnemende woningcorporaties d.d. 22 september 2008.