

Reglement Geschillencommissie WOONINC.

Artikel 1

Definities

- a. Commissie of Geschillencommissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit beheer sociale huursector (Bbsh).
- b. Wooninc.: Stichting Wooninc. in Eindhoven.
- c. Bestuur: het bestuur van Wooninc.
- d. Raad van Commissarissen: de raad van commissarissen van Wooninc.
- e. SHW: Stichting Huurdersplatform Wooninc.
- f. Huurder:
 - de (ex-)huurder van een woongelegenhed die door Wooninc. wordt beheerd;
 - de (ex-)medehuurder zoals bedoeld in de artikelen 266 en 267 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek;
 - de verzoeker tot voortzetting van de huurovereenkomst na overlijden van huurder zoals bedoeld in artikel 268, tweede lid, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek;
 - degene die de woongelegenhed met toestemming van Wooninc. huurt van een huurder die haar huurt van Wooninc.
- g. Geschil: klacht gericht aan de Geschillencommissie over het handelen of nalaten van Wooninc. en personen die namens of in opdracht van Wooninc. werkzaamheden verrichten, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.
- h. Klager:
 - een huurder van Wooninc.
 - een woningzoekende die bij Wooninc. is geregistreerd
 - een woningzoekende die bij Wooninc. geregistreerd wil worden die een klacht ingevolge dit reglement heeft ingediend
 - de SHW en/of Wooninc. in het kader van de geschillenregeling uit de Samenwerkingsovereenkomst.
- i. Privacygevoelige gegevens: gegevens die betrekking hebben op of herleidbaar zijn tot een natuurlijk persoon.

Artikel 2

Doel van de Commissie

1. Uitvoering geven aan het bepaalde in artikel 16, eerste lid, van het Besluit beheer sociale huursector.
2. Uitbrengen van onafhankelijke adviezen over geschillen.
3. Een bijdrage leveren aan de verbetering en optimalisering van het functioneren van Wooninc.

Artikel 3

Taak van de Commissie

1. De Commissie behandelt in beginsel binnen 6 weken de ingediende geschillen en geeft hierover een met redenen omkleed advies aan het Bestuur.
2. De Commissie kan naar aanleiding van een geschil aan het Bestuur een aanbeveling doen over het te voeren beleid.

Artikel 4

Functioneren van de Commissie

1. De Commissie is onafhankelijk.
2. De Commissie kan niet treden in de bevoegdheden van de toegelaten instelling Wooninc.

Artikel 5

Indienen van het geschil

1. Geschillen moeten schriftelijk worden ingediend in de vorm van een brief of geschillenformulier via de website van Wooninc.
2. Klager krijgt binnen vijf werkdagen na ontvangst een schriftelijke bevestiging dat het geschil is ontvangen.
3. Klager wordt binnen vijftien werkdagen geïnformeerd of, over de wijze waarop en binnen welke termijn het geschil wordt behandeld.

Artikel 6

Niet behandelen van het geschil

1. De Commissie behandelt het geschil niet als:
 - a. het geschil door klager niet eerder al schriftelijk is voorgelegd aan Wooninc. en klager de werkorganisatie en het Bestuur van Wooninc. niet in staat heeft gesteld om het geschil af te handelen
 - b. als de klager en/of Wooninc. de zaak waarop het geschil betrekking heeft in handen heeft gegeven van een rechter, Huurcommissie, arbiter, deurwaarder, of een andere instantie voor geschillenbeslechting
 - c. als er voor behandeling van het geschil een specifieke, geschiktere of meer gangbare rechtsgang of geschillen- of klachtenprocedure bestaat
 - d. als op basis van een onder sub c genoemde rechtsgang of procedure al een uitspraak is gedaan, een beslissing is genomen of (bindend) advies is gegeven
 - e. het geschil gaat over een bezwaar tegen de huurprijs of de prijs voor leveringen en diensten
 - f. het geschil gaat over de handhaving en uitvoering van een gemeentelijke verordening, over de uitvoering van een wettelijke taak of over een vonnis
 - g. het geschil gaat over een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij
 - h. het geschil gaat over de levering van een product of dienst van Wooninc., die naar zijn aard niet primair is gebaseerd op de registratie als woningzoekende of op de huurovereenkomst
 - i. het geschil betrekking heeft op het algemene beleid van Wooninc.
 - j. het geschil al eerder door de Commissie is behandeld
 - k. als het geschil niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1 of niet is ingediend conform het bepaalde in artikel 5
 - l. het geschil niet is ingediend binnen drie maanden na de schriftelijke reactie van de werkorganisatie en/of het Bestuur van Wooninc.
 - m. het geschil tussen SHW en/of Wooninc. niet eerst onderling aan de orde is gesteld in een (periodiek) overleg.
2. Als het geschil niet door de Commissie wordt behandeld, wordt dit klager schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld.

Artikel 7

Vorbereiding van de behandeling van het geschil

1. Voor de behandeling van het geschil vraagt de Commissie Wooninc. op het geschil te reageren binnen een door de Commissie te bepalen redelijke termijn.
2. Als de Commissie het geschil behandelt, nodigt zij de klager en Wooninc. uit om bij een hoorzitting aanwezig te zijn.
3. Klager en Wooninc. ontvangen minstens twee weken van tevoren een brief over de datum en het tijdstip van de hoorzitting, waarbij de samenstelling van de Commissie wordt meegedeeld.
4. Klager en Wooninc. kunnen zich tijdens de hoorzitting door een derde laten bijstaan. De kosten komen voor rekening van degene die wordt bijgestaan. Klager of Wooninc. nodigen deze persoon zelf uit.
5. Als klager en/of Wooninc. zich willen laten bijstaan, melden zij dit een week voor de hoorzitting aan het secretariaat van de Commissie.

6. De Commissie kan bij de hoorzitting personen uitnodigen die naar haar mening een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van het geschil.
7. De Commissie informeert ten minste 24 uur voor de hoorzitting klager en Wooninc. over de lijst van aanwezigen.
8. De Commissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen.
9. Medewerkers van Wooninc. wiens handelen of nalaten onderwerp is van het geschil, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde te geven.

Artikel 8

Waarborgen privacy van klager en derden

1. Elk lid alsmede het secretariaat van de Commissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige of vertrouwelijke gegevens van partijen of derden, die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.
2. De Commissie verstrekt – al dan niet op verzoek – geen stukken als die stukken privacygevoelige gegevens bevatten.
3. Klager en Wooninc. hebben geen recht op inzage van stukken als die stukken privacygevoelige gegevens bevatten, tenzij betrokkene hiervoor toestemming heeft gegeven.
4. Klager en Wooninc. zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens waarvan in het kader van de behandeling van het geschil kennis is genomen.

Artikel 9

Hoorzitting

1. De hoorzitting is niet openbaar.
2. De Commissie kan besluiten om geschillen van meerdere klagers over hetzelfde onderwerp tegelijk te behandelen.
3. Wanneer de Commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.
4. De Commissie past het principe van hoor en wederhoor toe.
5. Een lid van de Commissie neemt niet deel aan de behandeling van het geschil, als zijn onpartijdigheid naar het oordeel van de Commissie in het geding is.
6. Klager en Wooninc. kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de Commissie aan de behandeling van het geschil. Het bezwaar moet zijn gemotiveerd. De Commissie beslist op het bezwaar.

Artikel 10

Advies

1. De Commissie beslist over een advies buiten aanwezigheid van partijen en derden en brengt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na de vergadering waarin de behandeling is voltooid, haar advies schriftelijk uit aan het Bestuur. Gelijkijdig krijgt klager een afschrift van dit advies.
2. De Commissie kan slechts een advies opstellen als er minimaal twee leden waaronder de voorzitter of vice-voorzitter aanwezig zijn. Als er minder dan twee leden aanwezig zijn, wordt een nieuwe hoorzitting belegd.
3. De Commissie beslist bij meerderheid van stemmen. In het geval slechts twee leden bij de vergadering aanwezig zijn dient besluitvorming unaniem plaats te vinden. Kan dit niet worden bereikt, dan wordt de besluitvorming opgeschort tot de eerstvolgende voltallige vergadering.
4. De Commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en informatie die bij de voorbereiding en tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht.
5. De Commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
 - of klager is getroffen door het handelen of nalaten van Wooninc. en/of personen die namens of in opdracht van Wooninc. werkzaamheden verrichten
 - of Wooninc. in deze situatie juist heeft gehandeld
 - of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan de Commissie voorstelt een uitzondering te maken over de wijze waarop beleid wordt uitgevoerd
 - op welke wijze Wooninc. het geschil kan afhandelen.

6. Het advies is openbaar voor zover de privacy van klager, werknemers van Wooninc. of derden zich daartegen niet verzet, tenzij deze toestemming hebben gegeven om het advies openbaar te maken.
7. Als klager of Wooninc. zich tijdens de procedure tot een rechter of andere geschilleninstantie wendt, staakt de Commissie de behandeling van het geschil en brengt zij geen advies uit.

Artikel 11

Besluit Bestuur

1. Klager ontvangt binnen twee weken nadat het advies is uitgebracht het schriftelijke besluit van het Bestuur. Het Bestuur geeft daarbij aan binnen welke termijn zij haar besluit afhandelt.
2. In uitzonderlijke gevallen kan het Bestuur gemotiveerd afwijken van de in lid 1 genoemde termijn van twee weken.
3. Als het Bestuur afwijkt van het advies, motiveert zij dit schriftelijk aan klager en stuurt een afschrift aan de Commissie.

Artikel 12

Instelling, beëindiging, samenstelling, benoeming Commissie

1. Het Bestuur draagt zorg voor het instellen van de Commissie.
2. De Commissie bestaat uit drie leden en één plaatsvervangend lid. Het plaatsvervangend lid kan ieder lid bij afwezigheid vervangen.
3. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de Commissie.
4. De leden van de Commissie worden benoemd door de Raad van Commissarissen voor de duur van vier jaar, waarbij een aftreedrooster wordt gehanteerd. Herbenoeming is mogelijk.
5. Minimaal één lid van de Commissie beschikt over volkshuisvestelijke kennis.
6. De SHW heeft het recht om voor één zetel van de Commissie een voordracht te doen.
7. De Raad van Commissarissen benoemt de voorzitter en de vicevoorzitter van de Commissie. De voorzitter dient te beschikken over juridische kennis.
8. De leden en het plaatsvervangend lid kunnen niet zijn:
 - lid van de Raad van Commissarissen
 - lid van de Raad van Belanghouders van Wooninc.
 - lid van het Bestuur
 - lid van het Bestuur van SHW
 - personen die deel uitmaken van het college van Burgemeester en Wethouders of van de Raad van een gemeente, die ligt in het werkgebied van Wooninc.
 - personen die lid zijn van het college van Gedeputeerde Staten van de provincie Noord Brabant
 - werknemers van Wooninc.
9. Het lidmaatschap van de Commissie eindigt door:
 - het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 4
 - schriftelijke opzegging van een lid
 - overlijden
 - een met redenen omkleed ontslag door de Raad van Commissarissen.
10. Binnen drie maanden wordt in een tussentijds opgevallen plaats voorzien.
11. Het Bestuur stelt een medewerker van Wooninc. als secretaris ter beschikking van de Commissie. De secretaris heeft geen stemrecht.

Artikel 13

Werkwijze en verplichtingen van de Commissie en secretaris

1. De Commissie vergadert ten minste eenmaal per jaar en verder zo vaak dit in verband met de afhandeling van geschillen noodzakelijk is.
2. De secretaris houdt een overzicht bij van ontvangen geschillen, waarin tenminste worden opgenomen:
 - het aantal ontvangen geschillen, het aantal in behandeling genomen geschillen, het aantal niet in behandeling genomen geschillen en het aantal doorverwezen geschillen
 - het onderwerp van de in behandeling genomen geschillen
 - de uitgebrachte adviezen alsmede hun aantal
 - in hoeverre het Bestuur besluiten nam in afwijking van de adviezen
 - de behandelingstermijnen van de Commissie en de afhandelingstermijnen van het Bestuur.
3. De Commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan het Bestuur en Raad van Commissarissen, waarin tenminste dezelfde gegevens worden opgenomen als vermeld in lid 2 en het aantal aanbevelingen over het te voeren beleid, en betreft daarbij de procedure klantreacties en klachten.

Artikel 14

Spoedprocedure

1. De voorzitter kan de Commissie bijeenroepen om een spoedeisend geschil te behandelen, dat een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden afgewacht.
2. De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure worden toegepast, voor zover de spoedeisendheid dat toelaat.
3. De Commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van het geschil zij een onmiddellijk advies/besluit nodig acht. De Commissie geeft tevens aan voor welke onderdelen van het geschil de gebruikelijke procedure wordt gevolgd.
4. Na het uitbrengen van het advies aan het Bestuur wordt zo spoedig mogelijk – maar binnen vijf werkdagen – door het Bestuur een beslissing genomen. Deze beslissing wordt meteen aan klager meegedeeld. Klager krijgt zo spoedig mogelijk een afschrift van dit besluit.

Artikel 15

Faciliteiten ten behoeve van de Commissie

1. Het Bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de Commissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het Bestuur stelt de vergoedingen vast voor de leden van de Commissie.

Artikel 16

Wijziging en vaststelling van het reglement

Het reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het Bestuur en ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Commissarissen. Voordat het reglement ter goedkeuring aan de Raad van Commissarissen wordt overlegd, wordt het reglement ter advisering voorgelegd aan Stichting Huurdersplatform Wooninc.

Aldus vastgesteld door het Bestuur op 15 mei 2014.