

Reglement Gezamenlijke Geschillenadviescommissie d.d. 1 oktober 2014

Algemeen

- I. De Gezamenlijke Geschillenadviescommissie, hierna te noemen GGAC, is werkzaam voor de woningcorporaties Woonpartners, woCom en Compaen.
- II. Het werkgebied van de GGAC beslaat (de gemeenten) Helmond, Cranendonck, Heeze-Leende, Someren, Asten en Mierlo (Geldrop-Mierlo).
- III. In dit reglement wordt de mannelijke persoonsvorm gehanteerd. Daar waar bijvoorbeeld sprake is van een klager, huurder enz. wordt tevens bedoeld klaagster, huurster enz.

Artikel 1. Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **GGAC:** de klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector.
- b. **Verhuurder:**
 - Stichting Woonpartners of;
 - Stichting woCom of;
 - Woningbouwvereniging Compaen.
- c. **Huurder:**
 - de (ex-)huurder van een onroerende zaak die door verhuurder wordt verhuurd of beheerd of;
 - de medehuurder¹ of;
 - de verzoeker tot voortzetting van de huurovereenkomst na overlijden van huurder².
- d. **Klager**
 - een huurder of;
 - een persoon die een dienst of product van verhuurder afneemt of;
 - een woningzoekende die bij verhuurder / Wooniezie is ingeschreven of;
 - een persoon die aangegeven heeft bij verhuurder / Wooniezie ingeschreven te willen worden.
- e. **Geschil:** elk schrijven waaruit blijkt dat klager ontevreden is over het handelen of nalaten van verhuurder en personen die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten en waaruit blijkt dat klager rechtstreeks in zijn belang wordt getroffen.
- f. **Secretaris:** een door verhuurder aan de GGAC ter beschikking gestelde onafhankelijke ambtelijk secretaris.
- g. **Directie:** de directie van verhuurder.

Artikel 2. Doel van de GGAC

Het naar aanleiding van geschillen uitbrengen van onafhankelijke adviezen aan directie, waardoor de GGAC tracht bij te dragen aan de optimalisering van het functioneren van verhuurder.

Artikel 3. Taak van de GGAC

1. De GGAC behandelt geschillen en brengt hierover advies uit aan directie van verhuurder.
2. De GGAC kan directie een aanbeveling doen over het te voeren beleid naar aanleiding van de behandeling van een geschil.

Artikel 4. Functioneren van de GGAC

1. De GGAC is onafhankelijk.

¹ Bedoeld in artikelen 7:266 en 7:267 van het Burgerlijk Wetboek.

² Bedoeld in artikel 7:268, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek.

2. De GGAC is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren binnen de kaders van het reglement. Ze brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan directie over haar functioneren.

Artikel 5. Indienen van het geschil

1. Een geschil moet schriftelijk worden gericht aan de GGAC.
2. Het geschil dient helder en zo volledig mogelijk te worden omschreven, ter beoordeling aan secretaris.
3. Een geschil kan pas door de GGAC ontvankelijk worden verklaard nadat deze de interne klachtenprocedure bij de verhuurder doorlopen heeft, hetgeen inhoudt dat de klager door de directie schriftelijk op de hoogte is gesteld van de beslissing van de corporatie.
4. De secretaris stuurt binnen tien werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging aan klager, waarin zo mogelijk wordt aangegeven binnen welke termijn het geschil zal worden behandeld en informeert klager over de wijze waarop deze behandeld wordt.

Artikel 6. Niet behandelen van het geschil

1. De GGAC behandelt het geschil niet als:
 - a. de klager de interne organisatie van verhuurder niet in staat heeft gesteld om het geschil op te lossen, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden verwacht.
 - b. de klager of verhuurder de zaak waarop het geschil betrekking heeft, in handen heeft gesteld of heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter of een andere onafhankelijke commissie of instantie voor geschillenbeslechting in de volkshuisvesting.
 - c. het geschil gaat over het beleid van verhuurder, tenzij het de uitvoering daarvan betreft.
 - d. het geschil gaat over een bezwaar tegen de (kale) huurprijs, de servicekosten of fondsen.
 - d. het geschil gaat over de handhaving en/of uitvoering van een gemeentelijke verordening of over de uitvoering van een vonnis, arrest of uitspraak van instanties en/of personen zoals genoemd in sub b van dit artikel.
 - e. het geschil gaat over een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij.
 - f. het geschil al eerder door de GGAC is behandeld, tenzij sprake is van een verandering van omstandigheden.
2. De GGAC behandelt het geschil niet indien het geschil naar het oordeel van de GGAC naar haar aard door klager behoort te worden voorgelegd aan een van de in lid 1 b bedoelde instanties.
3. Als de GGAC het geschil niet behandelt, deelt de GGAC dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager. De GGAC verwijst klager naar de mogelijke instantie waar klager terecht kan met het geschil.

Artikel 7. Behandlingsprocedure van het geschil

1. De GGAC vraagt verhuurder schriftelijk op het geschil te reageren binnen een termijn van drie weken tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. Direct na ontvangst wordt een kopie aan klager verzonden.
2. De GGAC nodigt klager en verhuurder uit om bij een hoorzitting aanwezig te zijn, teneinde respectievelijk het geschil en de reactie hierop toe te lichten. In zeer uitzonderlijke gevallen kan de GGAC besluiten klager en verhuurder apart te horen. Artikel 9 is overeenkomstig van toepassing.
3. Klager en verhuurder ontvangen binnen een termijn van twee weken een bericht over de plaats, datum en tijdstip van de hoorzitting.
4. Klager en verhuurder kunnen zich tijdens de hoorzitting door een ander laten bijstaan. Eventueel daarbij gemaakte kosten komen in dat geval voor eigen rekening. Klager en verhuurder nodigen voornoemde persoon c.q. personen zelf uit.

5. Als klager of verhuurder zich wil laten bijstaan, melden zij dit uiterlijk twee werkdagen voordat de hoorzitting aanvangt aan secretaris.
6. De GGAC kan op kosten van de verhuurder een derde horen of een deskundige inschakelen.
7. De GGAC kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen.
8. De GGAC staakt de behandeling, als klager of verhuurder tijdens de procedure bij de GGAC een procedure start bij een rechter of een andere instantie voor geschillenbeslechting in de zin van artikel 6 lid I sub b. In dit geval dient klager respectievelijk verhuurder, de GGAC hiervan op de hoogte te stellen. De GGAC brengt dan geen advies uit. Indien de GGAC dan al een advies heeft uitgebracht, wordt dit advies alsmede een eventueel besluit van directie naar aanleiding van het advies, onverbindend verklaard c.q. vernietigd.

Artikel 8. Vertrouwelijke gegevens

Elk lid van de GGAC en secretaris, alsmede verhuurder en klager zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke stukken en/of gegevens van derden.

Artikel 9. Hoorzitting

1. De hoorzitting is niet openbaar.
2. De GGAC kan besluiten om geschillen van meerdere klagers op verzoek tegelijk te behandelen.
3. Een lid van de GGAC neemt niet deel aan de behandeling van het geschil, als zijn onpartijdigheid naar het oordeel van de meerderheid van de leden in het geding is.
4. Klager en verhuurder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de GGAC aan de behandeling van het geschil. Het bezwaar moet zijn gemotiveerd. De GGAC beslist op het bezwaar.

Artikel 10. Beraadslaging

De beraadslagingen van de GGAC zijn besloten.

Artikel 11. Advies

1. De GGAC kan slechts een advies opstellen als ter hoorzitting minimaal drie leden aanwezig zijn, waarbij het lid of zijn plaatsvervanger conform artikel 13.3 aanwezig is.
2. De GGAC geeft in haar advies gemotiveerd aan of het geschil gegrond is en doet een voorstel omtrent verdere afhandeling.
3. De GGAC streeft ernaar binnen twee weken na behandeling ter hoorzitting haar advies schriftelijk aan directie mede te delen.

Artikel 12. Besluit directie

1. De directie streeft ernaar binnen twee weken na ontvangst van het advies van de GGAC schriftelijk haar besluit aan klager en de GGAC mede te delen. De directie geeft daarbij aan binnen welke termijn zij dit besluit ten uitvoer zal leggen.
2. Als directie afwijkt van het advies, motiveert zij dit schriftelijk aan klager en de GGAC.

Artikel 13. Instelling, samenstelling, benoeming en beëindiging GGAC

Instelling

1. De directie stelt de GGAC in. De GGAC bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangend leden. De leden en plaatsvervangend leden nemen op persoonlijke titel zitting in de GGAC.
2. De leden kunnen niet tevens zijn:
 - lid van de Raad van Commissarissen van verhuurder;

- lid van directie van verhuurder;
- werknemer van verhuurder;
- bestuurslid van een bewonersorganisatie op instellingsniveau van verhuurder.
- werknemer Wooniezie
- werknemer van de Gemeente waar verhuurder actief is.

Samenstelling

3. De samenstelling van de GGAC is als volgt:
 - a. één voorzitter en plaatsvervangend voorzitter op voordracht van directie en de gezamenlijke bewonersorganisaties op instellingsniveau.
 - b. één lid en plaatsvervangend lid op voordracht van directie.
 - c. één lid en plaatsvervangend lid op voordracht van de gezamenlijke bewonersorganisaties op instellingsniveau.

Benoeming

4.
 - a. De leden van de GGAC worden benoemd door directie voor een periode van drie jaar, behoudens in de situatie als in lid 7.
 - b. Na het verstrijken van een benoemingstermijn van een lid, wordt een nieuw lid benoemd volgens de bepalingen van dit artikel. Herbenoeming is tweemaal mogelijk voor een periode van 3 jaar gerekend vanaf de inwerkingtreding van dit reglement.

Beëindiging

5. Het lidmaatschap eindigt door:
 - a. het verstrijken van de benoemingstermijn;
 - b. schriftelijke opzegging door het lid van de GGAC;
 - c. overlijden van het lid van de GGAC;
 - d. een met redenen omkleed ontslag door directie.
6. Binnen drie maanden na beëindiging in de zin van artikel 13.5 zal het lid van de GGAC worden opgevolgd met instandhouding van de samenstelling als in lid 3 en verder volgens de bepalingen van dit artikel.
7. Indien het lidmaatschap van een benoemd lid eindigt voor afloop van zijn benoemingstermijn, benoemt directie een nieuw lid voor een termijn dusdanig, dat de einddatum van die benoeming gelijk is aan de resterende benoemingstermijn van het lid waarvan de benoeming voortijdig is geëindigd.

Artikel 14. Werkwijze en verplichtingen van de GGAC en secretaris

1. De GGAC vergadert zo vaak als zij dit nodig acht, doch minimaal een keer per jaar.
2. De GGAC beslist bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen, dan geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
3. De voorzitter ondertekent in beginsel de uitgaande post. Hij kan deze tekenbevoegdheid delegeren aan secretaris.
4. De secretaris is geen lid van de GGAC en heeft geen stemrecht.
5. De secretaris heeft een actieve rol richting klager bij het completeren van het geschil.
6. De secretaris houdt namens de GGAC een overzicht bij. In dit overzicht vermeldt secretaris:
 - a. het aantal ontvangen geschillen, het aantal in behandeling genomen geschillen en het aantal niet-ontvankelijk verklaarde geschillen;
 - b. het onderwerp van de geschillen;
 - c. de uitgebrachte adviezen alsmede hun aantal;
 - d. in hoeverre directie besluiten in afwijking van het advies van de GGAC heeft genomen;
 - e. de behandelingstermijnen van de GGAC en directie.

Artikel 15. Faciliteiten en budget ten behoeve van de GGAC

1. De directie stelt de faciliteiten en het budget ter beschikking, dat de GGAC nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. De directie stelt de vergoedingen vast voor de leden van de GGAC.

Artikel 16. Wijziging en vaststelling van het reglement

De directies van de betrokken corporaties stellen, na ontvangst van een gekwalificeerd advies van alle betrokken huurdersorganisaties, dit reglement en wijziging van dit reglement vast. Als dit advies niet eenduidig is volgt overleg met alle betrokken huurdersorganisaties.

Artikel 17. Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 oktober 2014.