

Reglement van de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Zuid Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer (RGW)

Preambule

De aangesloten woningcorporaties in Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer overwegen dat op grond van artikel 16 van het Besluit beheer sociale huursector (Besluit van 9 oktober 1992) de verplichting bestaat om huurders in de gelegenheid te stellen klachten over het handelen of nalaten van de corporatie, dan wel de werknemers daarvan, te laten behandelen en te beoordelen door een klachtencommissie. De desbetreffende woningcorporaties zien deze verplichting als een welkome aanvulling op het verbeteren van de kwaliteit van de bedrijfsvoering en hebben daarom besloten gezamenlijk voor het gebied Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties in het leven te roepen en in stand te houden.

Hoofdstuk 1: Algemeen

Artikel 1: Begripsbepaling

a. corporatie:

De woningcorporatie, die als toegelaten instelling ex artikel 70 van de Woningwet fungeert en door middel van een afzonderlijke verklaring heeft aangegeven zich aan te sluiten bij de Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties.

b. Commissie:

De Regionale Geschillencommissie Woningcorporaties Zuid Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer, zoals bedoeld in artikel 16 van het Besluit beheer sociale huursector (Besluit van 9 oktober 1992) en aldaar aangeduid als klachtencommissie.

c. huurder:

De huurder, de medehuurder, de aspirant (mede)huurder, de ex-(mede)huurder van een woning of woonruimte van één van de deelnemende corporaties.

d. geschil:

Elk verschil van inzicht, dat een individuele huurder schriftelijk, op een daartoe bestemd formulier, als zodanig aan de Commissie heeft voorgelegd, waaruit blijkt dat de huurder zich niet kan verenigen met een handeling of het nalaten van een handeling van de corporatie of van door de corporatie ingeschakelde personen als bedoeld in artikel 1637a van het Burgerlijk Wetboek, en waarbij de huurder in zijn directe belang getroffen is.

Artikel 2: Doel van de Commissie

De Commissie heeft tot doel:

1. individuele huurders in de gelegenheid te stellen geschillen aanhangig te maken over zaken waarbij zij zelf een direct belang hebben;
2. bij te dragen aan een goede behandeling in eerste instantie direct door de corporaties van klachten en in tweede instantie van geschillen met huurders;
3. afgeleid van de doelstellingen verwoord in het eerste en tweede lid, tegemoet te komen aan de behoefte van huurders om op het niveau waar beslissingen worden genomen, die hen direct treffen, gehoord te worden en invloed uit te oefenen en bij te dragen aan het optimaliseren van de relatie in het algemeen tussen huurder en verhuurder.

Artikel 3: Taak van de commissie

De taken van de Commissie zijn:

1. het binnen redelijke termijn behandelen van geschillen en hierover schriftelijk en gemotiveerd advies uitbrengen aan de directie van de corporatie waarop het geschil betrekking heeft, dan wel er zorg voor te dragen dat deze geschillen binnen redelijke termijn door de corporatie zelf zullen worden behandeld en zo mogelijk worden opgelost;
2. het naar aanleiding van het behandelde geschil signaleren van knelpunten in de uitvoering van het beleid en het daaromtrent uitbrengen van advies aan de directie van de corporatie, waarop het geschil betrekking heeft.

Artikel 4: Reikwijdte van de taak van de Commissie

1. De Commissie beperkt zich bij haar werkzaamheden tot het behandelen van geschillen, die een individueel belang betreffen van een bepaalde (aspirant) huurder, die een woning huurt, gaat huren of heeft gehuurd van een van de aangesloten corporaties.
2. De Commissie heeft niet de bevoegdheid het algemene beleid van de corporatie, die bij het geschil betrokken is, te beoordelen. De Commissie dient zich dan ook te richten op de beoordeling van de uitvoering van dit beleid.

Hoofdstuk 2: Samenstelling van de Commissie

Artikel 5: Instelling en samenstelling van de Commissie

1. De corporaties dragen zorg voor het instellen en instandhouden van de Commissie.
2. De Commissie functioneert onafhankelijk van de corporaties. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en rapporteert daarover tenminste jaarlijks aan de deelnemende corporaties en de daarbij behorende huurdersorganisaties.
3. De Commissie bestaat uit tenminste zes leden. Naast een onafhankelijk voorzitter en plaatsvervangend voorzitter worden twee leden benoemd op voordracht van de huurders en twee leden op voordracht van de corporaties. Elk lid heeft een zittingstermijn van drie jaren.
4. De corporaties stellen voor de ondersteuning van de Commissie een ambtelijke secretaris beschikbaar.

Artikel 6: Voordracht en benoeming van de leden van de Commissie

1. De selectie voor een voordracht van de kandidaat-leden namens de huurders geschiedt door een ad hoc ingestelde sollicitatiecommissie. Daartoe wijst elke huurdersorganisatie, zoals bedoeld in artikel 17, 17a en 18 van het Besluit beheer sociale huursector van de aangesloten woningcorporaties een afgevaardigde aan, met dien verstande dat per corporatie niet meer dan een afgevaardigde kan worden aangewezen. De vergadering van de gezamenlijke afgevaardigden van de huurdersorganisaties wijzen op hun beurt uit hun midden drie personen aan die tezamen de sollicitatiecommissie vormen;
2. De selectie voor een voordracht van de kandidaat-leden namens de corporaties geschiedt eveneens door een ad hoc ingestelde sollicitatiecommissie. Daartoe wordt door of namens de besturen van de aangesloten woningcorporaties een sollicitatiecommissie van drie personen ingesteld;
3. Ieder van de beide sollicitatiecommissies stelt een voordracht van kandidaten op;
4. Op voordracht van ieder van de beide sollicitatiecommissies benoemt de op dat moment nog zittende de Commissie de leden namens de huurders en die namens de corporaties van de nieuw samengestelde Commissie. Van de voordracht wordt slechts afgeweken bij zwaarwegende omstandigheden; Ingeval deze zwaarwegende omstandigheden zich voordoen, stelt de op dat moment zittende Commissie de desbetreffende sollicitatiecommissie daarvan gemotiveerd in kennis, waarna de sollicitatiecommissie opnieuw aanvangt met het opmaken van een voordracht;
5. De leden namens de huurders en die namens de corporaties benoemen samen de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter. Bij de selectie van de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zal in het bijzonder ervan worden uitgegaan dat kandidaten beschikken over voldoende juridische kennis en ervaring.

Artikel 7: Beëindiging van het lidmaatschap van de Commissie

1. Van de commissieleden treedt elk jaar twee leden af volgens een door de commissie op te stellen rooster.
2. Een aftredend commissielid is terstond herbenoembaar. Het desbetreffend lid geeft dit te kennen door zich voor een tweede zittingsperiode kandidaat te stellen voor een voordracht. Een commissielid kan maximaal twee aansluitende zittingsperioden van drie jaar lid zijn van de Commissie.
3. In een tussentijds ontstane vacature wordt alleen dan voorzien, indien dit naar het oordeel van de Commissie voor haar functioneren noodzakelijk is. De daardoor vereiste werving en selectie van een nieuwe kandidaat valt zoveel als mogelijk is samen met de reguliere procedure, die in direct verband staat met het volgens rooster aftreden van de leden van de Commissie.
4. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - a) het verstrijken van het termijn waarvoor het commissielid is benoemd;
 - b) een schriftelijke opzegging of het overlijden van het commissielid;
 - c) een daartoe strekkend besluit van de gezamenlijke corporaties, eventueel op voordracht van de Commissie of van de huurdersorganisaties.

Hoofdstuk 3: Behandeling van het geschil

Artikel 8: Voorleggen van een geschil

Indien een huurder een verschil van inzicht heeft met de corporatie, conform artikel 1 van dit reglement, over de uitvoering van het door één van de corporaties gevoerd beleid waarbij de huurder belang heeft, kan dit geschil voorgelegd worden aan de Commissie.

Huurder dient bij het voorleggen van het geschil aan de Commissie een daarvoor bestemd formulier te gebruiken teneinde ervoor te zorgen dat direct vanaf het begin van de behandeling van het geschil de Commissie over alle relevante informatie beschikt.

Artikel 9: Beslissing over behandeling ter zitting

1. In het geval de Commissie constateert dat bij het voorleggen van een geschil door huurder nog niet alle relevante informatie is verstrekt, verzoekt de Commissie de huurder de desbetreffende informatie binnen veertien dagen alsnog te verstrekken.

2. De voorzitter of bij diens afwezigheid de plaatsvervangend voorzitter van de Commissie besluit om het voorgelegde geschil niet te behandelen indien:

het geschil niet voldoet aan de vereisten, zoals vervat in de begripsomschrijving in artikel 1 van dit reglement dan wel indien geen of onvoldoende reactie van de huurder is gekomen op het verzoek van het eerste lid van dit artikel;

de huurder het onderwerp van het geschil niet eerder schriftelijk als klacht heeft voorgelegd aan de desbetreffende corporatie teneinde deze de gelegenheid te geven op deze klacht een reactie te geven; het geschil betrekking heeft op het algemene beleid van de corporatie;

het geschil betrekking heeft op een kwestie, waaromtrent huurder dan wel de desbetreffende corporatie zich tot de rechter hebben gewend, ook indien dit in de loop van de verdere behandeling van het geschil plaats vindt, dan wel waarover inmiddels een rechterlijk oordeel is gegeven;

het geschil betrekking heeft op de hoogte van de huurprijs en de daarbij tevens in rekening gebrachte kosten, waaromtrent huurder op grond van de Huurprijzenwet woonruimte zich kan of had kunnen wenden tot de Huurcommissie of de kantonrechter;

het geschil betrekking heeft op een kwestie, waaromtrent huurder zich meer dan zes maanden daarvoor in de vorm van een klacht tot de desbetreffende corporatie heeft gewend en vanaf het moment dat de corporatie op deze klacht een reactie heeft gegeven inmiddels zes maanden zijn verstreken zonder dat huurder enige andere actie heeft ondernomen.

3. De Commissie stelt de huurder die het geschil heeft voorgelegd, op de hoogte van deze beslissing en de redenen daarvan. Een afschrift van deze brief stuurt de Commissie naar de directie dan wel het bestuur van de desbetreffende corporatie.

Artikel 10: Voorbereiding van de zitting

1. De Commissie bericht huurder per ommegaande de ontvangst van het geschil en deelt hem daarbij mee wat de procedure is.

2. Zodra de voorzitter dan wel de plaatsvervangend voorzitter heeft besloten dat het geschil ter zitting zal worden behandeld, nodigt de Commissie huurder zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één maand na dit besluit uit om het geschil mondeling ter zitting toe te lichten. De corporatie op wie het geschil betrekking heeft, wordt hiervoor eveneens uitgenodigd.

3. De Commissie kan ten behoeve van de zitting personen uitnodigen van wie de Commissie meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van het geschil; de huurder wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

4. De Commissie kan eveneens, voorafgaand aan de zitting, alle door haar voor een goed verloop van de zitting noodzakelijk te achten informatie schriftelijk bij huurder, de corporatie of derden inwinnen.

Artikel 11: De zitting

1. De zittingen van de commissie zijn niet openbaar.
2. Huurder en de corporatie waarop het geschil betrekking heeft, worden tijdens de zitting in de gelegenheid gesteld hun beider standpunten over het geschil toe te lichten;
3. Huurder kan zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde dan wel zich daarnaast bij de zitting laten bijstaan door een derde.
4. In beginsel worden beide partijen in elkaars bijzijn gehoord. De Commissie kan voor een doelmatige behandeling van het geschil besluiten partijen ieder afzonderlijk na elkaar te horen. In dat geval krijgt huurder een schriftelijk zakelijk verslag van hetgeen de andere partij naar voren heeft gebracht en heeft hij de gelegenheid daarop binnen 7 werkdagen te reageren.
5. Naast de huurder of de corporatie kan de Commissie ook andere personen horen en verzoeken een verklaring af te leggen. Indien niet in het bijzijn van een van de partijen geschiedt, krijgt deze niet aanwezige partij eveneens door toezending van het schriftelijke zakelijke verslag de gelegenheid een reactie te geven.
6. Indien de Commissie nader onderzoek noodzakelijk acht, kan de behandeling op een nader door haar vast te stellen tijdstip en wijze worden voortgezet.

Artikel 12: Advies en oordeel van de Commissie

1. De Commissie kan geschillen behandelen in kamers. In dat geval bestaat de kamer van de Commissie uit tenminste drie leden, waarvan in ieder geval deel uitmaakt de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter.
2. De Commissie of de kamer van de Commissie beslist bij meerderheid van stemmen, buiten aanwezigheid van derden, over de gegrondheid van het geschil en het advies dat naar aanleiding van het advies wordt uitgebracht.
3. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
4. De Commissie deelt binnen vier weken nadat de behandeling ter zitting van het geschil is beëindigd, haar met redenen omklede advies schriftelijk mee aan de corporatie, waarop het geschil betrekking heeft, en stuurt een afschrift daarvan aan de huurder die het geschil heeft ingediend. Bij dit advies wordt aangegeven welke partijen op welke termijn actie dienen te ondernemen.
5. Indien het geschil bij uitstek het persoonlijk functioneren betreft van een van de werknemers van de corporatie, waarop het geschil betrekking heeft, en te verwachten valt dat het advies voor deze werknemer van belang is inzake de beoordeling van zijn functioneren als werknemer, stuurt de Commissie eveneens een afschrift van het advies aan het huisadres van deze betreffende werknemer.
6. De termijn van vier weken kan de Commissie eenmaal met twee weken verlengen. Beide partijen krijgen hiervan tijdig bericht met opgave van de redenen daarvoor.
7. Huurder ontvangt binnen twee weken nadat de Commissie het advies aan de corporatie heeft uitgebracht, van de corporatie de beslissing of deze het advies overneemt. De corporatie kan alleen onder opgave van redenen afwijken van het door de Commissie gegeven advies.
8. Het bestuur dan wel de directie van de desbetreffende corporatie stelt de Regionale Geschillencommissie op de hoogte van het door haar genomen besluit en bij afwijking van het gegeven advies welke redenen daaraan ten grondslag liggen.

Hoofdstuk 4: Overige bepalingen

Artikel 13: Werkwijze van de commissie

1. Een lid van de Commissie die in directe of indirecte zin een functionele relatie heeft met de corporatie, waarop het geschil betrekking heeft, zal zich onthouden van het behandelen en het beoordelen van het geschil.
2. De Commissie houdt een register bij van ontvangen geschillen, waarin in ieder geval wordt opgenomen: het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen geschillen, de afhandelingstermijn van de geschillen, het aantal niet in behandeling genomen geschillen, het aantal uitgebrachte adviezen.
3. De Commissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan ieder van de deelnemende corporaties en de daarbij behorende huurdersorganisaties.
4. Indien dit nodig wordt geoordeeld, stelt de Commissie een reglement van orde op, dat niet afwijkt van hetgeen in dit reglement is bepaald.

Artikel 14: Waarborgen privacy van klager en derden

1. Elk lid van de Commissie is verplicht tot geheimhouding van alle gegevens, waarvan in het kader van de behandeling van geschillen kennis is genomen en waarvan hij moet en kan vermoeden dat deze vertrouwelijk dienen te blijven.
2. De Commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens welke in het kader van de behandeling van een geschil zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van huurder, vertrouwelijk behandeld worden; in verband daarmee hebben alleen leden van de Commissie en de door de Commissie met name aangewezen personen toegang tot de desbetreffende stukken en gegevens in de dossiers van de Commissie; alleen na toestemming van de desbetreffende huurder zal aan derden op basis van deze stukken en gegevens informatie worden verschaft. Ingeval van geschillen die het persoonlijk functioneren van een werknemer betreffen, geldt een en ander in gelijke mate ten aanzien van gegevens van die werknemer.

Artikel 15: Vaststelling en wijziging reglement

1. Dit reglement kan worden gewijzigd door de gezamenlijke corporaties nadat de huurdersorganisaties van elk van de deelnemende corporatie in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken.
2. In de gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist, voor zover het de behandeling van geschillen betreft, de Commissie. In alle andere gevallen beslissen de deelnemende corporaties.

Artikel 16: Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking vanaf 1 januari 2004. Het is van toepassing op alle geschillen die na deze datum zijn ingediend.

Vastgesteld 27 november 2003

Toelichting

1. Algemeen

Ten opzichte van het huidige reglement is er een groot aantal wijzigingen. De meeste betreffen verfijningen, die vanuit de praktijk naar voren zijn gekomen. Daarnaast zijn er een paar belangrijke wijzigingen die betrekking hebben op die punten op grond waarvan ook thans daadwerkelijk besloten is het reglement te gaan wijzigen.

Al met al ligt er weer een goed buikbaar reglement voor, waarin veel van het oude is gehandhaafd, maar waar ook veel onduidelijkheden zijn weggeruimd.

De voornaamste redenen voor de wijziging van het reglement betrof de samenstelling van de Commissie. Met het toetreden in de loop der tijd van meer corporaties diende de wijze waarop de Commissie werd samengesteld, te worden herzien. Gekozen is voor een duidelijke getrapte procedure, waarbij de kandidaat-leden van zowel huurderszijde als van verhuurderszijde door een sollicitatiecommissie worden voorgedragen. De benoeming geschiedt uiteindelijk door de Commissie zelf, om langs die weg de onafhankelijkheid van de Commissie ten opzichte van de deelnemende corporaties tot uitdrukking te brengen. Hoe de sollicitatiecommissies op hun beurt tot stand komen, is eveneens geregeld.

Verder wordt het onderscheid verlaten tussen leden en plaatsvervangende leden en is wat betreft de behandeling van het geschil, de tot nu toe gevolgde praktijk verlaten van het afzonderlijk horen van de huurder en de verhuurder. Alleen wanneer dit dienstig wordt geacht, wordt er toch afzonderlijk gehoord, maar dan is tegelijk een regeling getroffen voor het bieden van een mogelijkheid tot reageren.

2. Hoofdstuksgewijs

Hoofdstuk 1

In de artikelen 1 tot en met 4 zijn voornamelijk verfijningen aangebracht. Met name is duidelijk neergelegd dat de Commissie tot taak heeft geschillen van individuele huurders te beoordelen en daarbij het algemene beleid van de corporatie tot uitgangspunt dient te nemen. De Commissie kan alleen bezien of bij een individuele huurder dit algemene beleid op een juiste wijze is uitgevoerd en bij deze uitvoering geen knelpunten naar voren zijn gekomen.

Hoofdstuk 2

In dit hoofdstuk is de nieuwe wijze van samenstelling van de Commissie neergelegd. Zoals gezegd wordt het onderscheid van leden en plaatsvervangende leden niet meer gehanteerd. Tegelijk wordt de weg geopend, indien dit in de toekomst nodig mocht blijken, voor het uitbreiden van de Commissie tot meer dan zes leden.

De kandidaten van huurderszijde en van verhuurderszijde worden op een voorgeschreven wijze voorgedragen en benoemd. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter worden door de Commissie zelf aangezocht en dienen voldoende juridische kennis en ervaring te hebben.

Het spreekt vanzelf dat binnen deze gehele procedure ernaar gestreefd wordt een coherente Commissie te verkrijgen. Mocht het zo zijn dat de samenwerking binnen de Commissie stukt, dan bestaat de mogelijkheid dat de deelnemende corporaties het lidmaatschap van de Commissie van een of meer leden van de Commissie beëindigt. Uiteraard moeten de corporaties die bevoegdheid ook hebben indien zij wensen over te stappen op een andere vorm van geschillenbeslechting. In die zin zij opgemerkt dat in het algemeen de Commissie in onafhankelijkheid en onpartijdigheid opereert, maar dat het uiteindelijk toch de corporaties zelf zijn die de Commissie in stand houden.

Hoofdstuk 3

Om de behandeling van het geschil beter te laten verlopen zijn in dit hoofdstuk veel verfijningen aangebracht en onduidelijkheden weggewerkt. Zo is er geregeld dat de Commissie eerst nog aan de huurder nadere informatie vraagt. Eveneens is bij elkaar gegroepeerd alle redenen op grond waarvan een geschil niet in behandeling wordt genomen. Het is in de regel de voorzitter, die hierover beslist. Daarbij mogen alleen de redenen van artikel 9, lid 2 worden gehanteerd. Bij deze redenen is voor de duidelijkheid wel toegevoegd dat een geschil niet in behandeling wordt genomen indien de huurder wel eerst zijn beklag heeft gedaan bij de corporatie maar daarna erg lang wacht met het daadwerkelijk indienen van het geschil. Bij een lang tijdsverloop is het niet verstandig om een geschil alsnog te behandelen, omdat het onderzoek erdoor kan worden gefrustreerd maar meer nog omdat het bedrijf zelf inmiddels erop moet kunnen vertrouwen dat door kan worden gaan.

Huurder en verhuurder komen ieder naar de zitting. Zij worden in de regel in elkaars bijzijn gehoord en ook anderen, die de Commissie heeft uitgenodigd, worden in de regel gehoord in het bijzijn van partijen. Mocht het anders zijn, dan hebben de niet aanwezige partijen de mogelijkheid aan de hand van het verslag te reageren.

In artikel 12 wordt vooruit gelopen op het behandelen van geschillen door kamers van de Commissie. Die kunnen dan steeds van samenstelling wisselen, maar voorgeschreven is dat hetzij de voorzitter hetzij de plaatsvervangend voorzitter deel uit maakt van een dergelijke kamer. Het is een werkwijze die in de toekomst noodzakelijk zal zijn door het toenemende aantal deelnemende corporaties.

In artikel 12 is de termijn voor het uitbrengen van het advies toch op vier weken gehandhaafd, omdat de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter de gelegenheid moeten hebben om buiten hun normale werk om de adviezen te schrijven en aan de andere leden van de Commissie voor te leggen. Het is beter hier meer tijd te nemen en een goed onderbouwd advies te krijgen dan te opteren voor snelheid of een loze bepaling.

Versie 3, opgesteld 26 november 2003