

## **Reglement Bovenregionale geschillencommissie woningcorporaties Noord-Holland Noord**

### **Inleiding**

Artikel 55b van de Woningwet schrijft voor dat een reglement inzake de behandeling van klachten omtrent het handelen of nalaten van toegelaten instellingen wordt aangewezen, dat op alle toegelaten instellingen van toepassing is.

Als gevolg van de Wet Modernisering van de Huurcommissie heeft Aedes in 2018 een voorbeeldreglement opgesteld voor geschillen die voortkomen uit klachten van huurders over producten en diensten van verhuurders. Dit voorbeeldreglement is tot stand gekomen na overleg met het ministerie van BZK en de Woonbond. Huurders moeten eerst deze interne klachtenprocedure van verhuurders doorlopen voordat zij met hun klacht bij de huurcommissie terecht kunnen.

Het Aedes-Reglement hoort te worden toegepast door alle woningcorporaties. Een woningcorporatie mag binnen wettelijke grenzen haar opties voor het behandelen van klachten iets ruimer stellen dan waartoe de wet verplicht. Verhuurders zijn immers vrij hoe ze invulling geven aan het in artikel 55b van de Woningwet bedoelde reglement. Een voorbeeld hiervan is dat een corporatie kan bepalen dat de klachtencommissie ook bevoegd is klachten van kandidaat-huurders en huurdersorganisaties in behandeling te nemen. Deze optie is optioneel in het voorbeeld concept-reglement verwerkt. Anderzijds verdient het aanbeveling te bepalen dat een klacht bij de klachtencommissie niet ontvankelijk is met betrekking tot een onderwerp waarvoor al een andere en meer geëigende wettelijk procedure is voorzien. Een klacht over afwijzing van een verzoek om erkenning van medehuurderschap is daarvan een voorbeeld: voor dat onderwerp leidt dwingend recht een huurder al naar de rechter (art. 7:267 BW).

Dit reglement bevat de procedureregels die gelden voor de behandeling van klachten van klanten van de corporatie. Doel hiervan is een praktische en snelle rechtsgang te bieden om problemen tussen de corporatie en haar klanten vlot en soepel te kunnen oplossen. Het indienen van een klacht bij de geschillencommissie brengt met zich mee dat de klager akkoord gaat met de procedureregels van dit reglement. Ook de corporatie is aan deze regels gebonden. Tegen een besluit van een corporatiebestuur(der), naar aanleiding van het advies van de geschillencommissie staat geen bezwaar of beroep open. Wel kan een klager overwegen zijn of haar klacht nadien voor te leggen aan de huurcommissie en/of de kantonrechter.

Een aantal corporaties actief in Noord-Holland boven het Noordzeekanaal hebben gekozen voor een gezamenlijke bovenregionale geschillencommissie die deze klachten zal behandelen.

---

### **Artikel 1: Begrippen**

**Geschillencommissie** De commissie is ingesteld door de woningcorporaties actief in de regio's Kop Noord-Holland, Noord-Kennemerland, Waterland en West-Friesland, om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van de corporaties aan de corporaties uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van de corporaties.

**Corporatie** Toegelaten instelling in de zin van artikel 19 Woningwet, die de geschillencommissie mede heeft ingesteld.

<b>Deelnemende corporaties</b>	Woningstichting Den Helder, Helder Vastgoed BV, Woningstichting Anna Paulowna, Woningbouwvereniging Beter Wonen, Wooncompagnie, Stichting Woontij, Kennemer Wonen, Van Alckmaer voor Wonen, Woonwaard, Woningstichting Langedijk, Mooiland, Intermaris, De Vooruitgang, De Woonschakel, woningstichting Het Grootslag en Welwonen.
<b>Bestuur</b>	De besturen van de deelnemende corporaties gezamenlijk.
<b>Huurdersorganisatie</b>	De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.
<b>Bewonerscommissie</b>	De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub g van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.
<b>Klager</b>	<p>Klager kan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een huurder van woon- of bedrijfsruimte van één van de deelnemende corporaties;</li> <li>• een medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 BW en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW;</li> <li>• een kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij een corporatie uit de regio Kop Noord-Holland;</li> <li>• de koper van een door één van de deelnemende corporaties verkochte woon- of bedrijfsruimte kan een klacht indienen over handelen en nalaten van een corporatie tijdens de aankoop- en/of de terugkoop-procedure, onverminderd het bepaalde in artikel 5 lid 1 onder m.</li> </ul> <p>Wie met betrekking tot de hiervoor bedoelde woon- of bedrijfsruimte een status had als hiervoor opgesomd, zij het tot een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van een corporatie plaatsvond.</p>
<b>Klacht</b>	Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de geschillencommissie, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.
<b>Advies</b>	Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de geschillencommissie uitbrengt aan het bestuur van de betreffende corporatie.

**Artikel 2: Doel en taak van de geschillencommissie**

1. Het doel van de geschillencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de corporaties.
2. De geschillencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur van de betreffende corporatie met betrekking tot de behandeling van klachten.
3. De geschillencommissie kan het bestuur van de betreffende corporatie naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
4. De geschillencommissie is onafhankelijk.
5. De leden van de geschillencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes Governance-code.

### **Artikel 3: Samenstelling geschillencommissie, profiel en benoeming van leden**

1. De geschillencommissie bestaat uit vijf leden, waarvan naast de voorzitter twee leden op voordracht van de huurdersorganisatie(s) en twee leden op voordracht van het bestuur. Tijdens de zitting bestaat de commissie uit drie leden, waarvan naast de voorzitter één lid op voordracht van de huurdersorganisatie(s) en één lid op voordracht van het bestuur. Leden zullen rouleren bij de vergaderingen. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden van de geschillencommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Het bestuur benoemt als volgt:
  - a. één lid -tevens voorzitter- op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit twee vertegenwoordigers van verhuurder en twee vertegenwoordigers van de huurdersorganisatie(s);
  - b. de helft van de overige leden op voordracht van (een van) de huurdersorganisatie(s);
  - c. de andere helft van de overige leden op voordracht van het bestuur;
4. Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
  - a. leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
  - b. leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.
5. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie waar de klacht betrekking op heeft staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
  - a. lid van de interne toezichthouder van één van de deelnemende corporaties;
  - b. lid van de directie of het bestuur van één van de deelnemende corporaties;
  - c. werknemer van de corporatie waar de klacht betrekking op heeft;
  - d. bestuurslid van de huurdersorganisatie van de corporatie waar de klacht betrekking op heeft;
  - e. belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de deelnemende corporaties;
  - f. aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van één van de deelnemende corporaties;
  - g. leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van de deelnemende corporaties als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
  - h. een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van één van de deelnemende corporaties, huurdersorganisaties of bewonerscommissies ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de geschillencommissie.
6. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder kan ten hoogste drie termijnen lid van de geschillencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de geschillencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van de deelnemende corporaties.

7. Het lidmaatschap van de geschillencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 6;
  - b. het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
  - c. overlijden van het lid;
  - d. een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen.
8. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de geschillencommissie het bestuur en de huurdersorganisaties 6 maanden van te voren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 3 onder a van dit artikel stelt het bestuur, indien het gaat om de functie van voorzitter, binnen een maand na ontvangst van de mededeling van de geschillencommissie een werkgroep in met het verzoek binnen twee maanden nadat de werkgroep is ingesteld een voordracht te doen. Indien een lid, dat op voordracht van de huurdersorganisatie is benoemd, aftreedt, zal het bestuur de huurdersorganisatie binnen 2 maanden verzoeken een voordracht te doen. Indien het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het 4e lid of aan de criteria van het 5e lid, deelt het bestuur dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de partij die de voordracht deed, met verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.
9. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een geschillencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.
10. Het bestuur stelt de geschillencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking. De ambtelijk secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.
11. *Bij de oprichting van de bovenregionale geschillencommissie is ervoor gekozen om alle actieve leden van de bestaande commissies zitting te laten nemen in de nieuw te vormen commissie. Daarmee zijn er meer leden benoemd dan volgens het reglement artikel 3.1 is bepaald. De voorzitter draagt zorg voor roulatie van de leden zodat voldoende kennis en kunde bij alle leden opgebouwd wordt. De voorzitter zorgt samen met het bestuur voor een rooster van aftreden wat op termijn toewerkt naar het gewenste aantal leden zoals benoemd in artikel 3.1.*

#### **Artikel 4 Voorleggen klacht aan de geschillencommissie**

1. Een klager kan langs elektronische weg of per post een klacht indienen bij de geschillencommissie door schriftelijk in de Nederlandse taal een klacht aan de geschillencommissie toe te sturen.
2. Uit de klacht moet blijken welke concrete gedragingen aan de betreffende corporatie worden verweten.
3. Een klacht kan worden onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal.
4. Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure door een derde laten vertegenwoordigen of laten bijstaan.
5. De geschillencommissie neemt klachten kosteloos in behandeling.
6. Klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.

#### **Artikel 5: Klachten die niet in behandeling worden genomen**

1. De volgende klachten neemt de geschillencommissie niet in behandeling:
  - a. een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van een corporatie is ingediend;
  - b. een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is;
  - c. een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten de corporatie wordt verweten.

- d. een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschillenbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch niet uitsluitend klachten over af- en toewijzing van woningen, huurprijzverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering, behoudens wanneer het over de dienstverlening of het proces gaat;
  - e. indien een betrokken corporatie onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval zendt de geschillencommissie de klacht door aan de corporatie, hetgeen de klager wordt meegedeeld;
  - f. een klacht waarbij de klager geen belang heeft;
  - g. een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking;
  - h. indien de klacht louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet betreft;
  - i. indien klager of de corporatie de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
  - j. indien de geschillencommissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken;
  - k. een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen;
  - l. een klacht met betrekking tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
  - m. een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals de geschillenregeling taxaties in de koopgarantvoorwaarden.
2. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

#### **Artikel 6: Verwerking van klachten**

1. Klager krijgt van of namens de geschillencommissie binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. Daarin meldt de geschillencommissie of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 5 van dit reglement niet in behandeling wordt genomen.
3. De geschillencommissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden.
4. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de geschillencommissie gepubliceerd op de website van de betrokken corporatie.
5. De geschillencommissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
6. De geschillencommissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar de corporatie. De geschillencommissie stelt daarbij de corporatie in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de corporatie om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.

#### **Artikel 7: Voorbereiding van de zitting**

1. Tenzij de klacht op grond van artikel 5 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen stelt de geschillencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
2. De geschillencommissie stuurt binnen 3 weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 6 lid 3 en 6 lid 6 is ontvangen aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.
3. De geschillencommissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht. De geschillencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
4. De geschillencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
5. De geschillencommissie kan voorafgaande aan de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als de corporatie kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.
6. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de geschillencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel geschillencommissie, de klager als corporatie tegen wie de klacht is gericht over het zelfde dossier beschikken.

#### **Artikel 8: De zitting**

1. De geschillencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
2. De geschillencommissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter. Per vergadering is ten minste één lid aanwezig dat is benoemd op voordracht van een huurdersorganisatie en één lid die is benoemd door het bestuur.
3. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van de corporatie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De commissie beslist zo spoedig mogelijk of de wraking onderscheidenlijk de verschoning wordt toegestaan. In geval van staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.
4. Zittingen van de geschillencommissie zijn niet openbaar. De geschillencommissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De geschillencommissie is gehouden zowel de klager als de corporatie bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
5. Tijdens de zitting kan klager de klacht toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien klager niet aanwezig is.
6. Medewerkers van de corporatie wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.

#### **Artikel 9: Adviezen**

1. De beraadslagingen van de geschillencommissie zijn niet openbaar.
2. De geschillencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De geschillencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.

4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
5. De geschillencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is en aan de klager.
6. Het advies van de geschillencommissie is niet bindend, maar het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
7. Het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de geschillencommissie. Als het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht gericht is afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de geschillencommissie en klager.
8. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de geschillencommissie altijd toegevoegd.

#### **Artikel 10: Spoedeisende klachten**

1. De voorzitter van de geschillencommissie kan op verzoek van klager de commissie bijeen roepen voor een spoedprocedure, om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze spoedprocedure kan de voorzitter beslissen dat de geschillencommissie afwijkt van de in dit reglement voorziene vormen en termijnen.
2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een onverwijlde behandeling en advisering nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager, bestuur en leden van de geschillencommissie.
3. Artikel 9 lid 6 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen één week op het advies van de geschillencommissie beslist.

#### **Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens**

1. Leden van de geschillencommissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
2. De geschillencommissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die ten behoeve van behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.
3. De secretaris van de geschillencommissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak.
4. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. De geschillencommissie informeert klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn geopenbaard is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens – ook daarover wordt klager geïnformeerd.
5. Het advies van de geschillencommissie aan het bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemers of derden.

#### **Artikel 12: Faciliteiten**

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

**Artikel 13: Registratie en verslag van werkzaamheden**

1. De geschillencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten. Dit register vermeldt: de ontvangen klachten (nummer, adres en het onderwerp van de klacht), het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding van grondslag, het aantal verwijzingen naar een corporatie, het aantal in behandeling genomen klachten, de behandelingstermijn van de klachten, de uitgebrachte adviezen, de strekking van elk advies.
2. De geschillencommissie bespreekt dit register periodiek intern en met het bestuur.
3. De geschillencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur en aan de huurdersorganisaties verslag uit van haar werkzaamheden: een uittreksel van het klachtenregister, het aantal binnengekomen klachten, de aard van de klachten, aanduiding ontvankelijk / niet ontvankelijk, verwezen naar de corporatie en onderscheid gegrond / ongegrond / gedeeltelijk gegrond.
4. De deelnemende corporaties verantwoorden zich over de afhandeling van klachten in hun Jaarverslag. Daarbij vermeldt de corporatie het aantal tegen gedragingen van de corporatie ingediende klachten bij de geschillencommissie en het percentage van de gevallen waarin het advies van de geschillencommissie niet is opgevolgd.

**Artikel 14: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de geschillencommissie.