

**Reglement
Regionale Geschillencommissie
Oost-Gelderland**

Artikel 1 Algemeen

1. Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Geschillenregeling: de gezamenlijke geschillenregeling van de aangesloten woningcorporaties, waarvan dit reglement deel uitmaakt;
- Corporatie: de woningcorporatie, die is aangesloten bij de geschillenregeling en tegen welke of tegen wiens medewerker(s) het geschil is gericht;
- Bestuurderskring: het overlegorgaan van de aangesloten corporaties;
- Bestuur: het bestuur van een aangesloten corporatie;
- Bedrijf: de werkorganisatie van de corporatie, vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur c.q. directeur/bestuurder c.q. directeur;
- Medewerker: een ieder die, al dan niet in dienstverband, in opdracht van de corporatie werkzaamheden verricht;
- Commissie: de in dit reglement bedoelde geschillencommissie;
- Verzoeker: degene, die volgens lid 2 van dit artikel tot het indienen van een geschil bevoegd is en van die bevoegdheid gebruik maakt;
- Woningzoekende: degene, die bij de corporatie als woningzoekende staat ingeschreven, evenals degene, wiens verzoek om als woningzoekende te worden ingeschreven door de corporatie is afgewezen;
- Geschil: een van een verzoeker afkomstig schriftelijk stuk, bij voorkeur op een daartoe bestemd geschillenformulier, inhoudende dat de verzoeker zich niet kan verenigen met het handelen of nalaten van een corporatie of van door een corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen waardoor de verzoeker geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen. Geschillen over algemeen beleid van de aangesloten woningcorporaties kunnen niet door de geschillencommissie in behandeling worden genomen.
- Algemeen beleid: bestuursbesluit of beleidsbeslissing met een algemene strekking.
- Secretariaat: door de bestuurderskring aangewezen instantie, die de signalerings- en secretariële werkzaamheden verzorgt voor de commissie.

2. Tot het indienen van een geschil bij de commissie zijn bevoegd:

- huurders, medehuurlers, gewezen (mede-)huurlers van bij de corporatie in eigendom of beheer zijnde woon- of bedrijfsruimte;
- personen als bedoeld in artikel 7:268, lid 2 B.W.;
- degene die met toestemming van de corporatie woonruimte huurt van een huurder, die de desbetreffende woonruimte eveneens huurt van de corporatie;
- woningzoekenden;
- bewonerscommissies als bedoeld in art. 17a van het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH), alsook organen, die binnen de corporatie de overkoepeling van meerdere bewonerscommissies vormen;
- huurdersorganisaties als bedoeld in art.1, lid 1 sub f van de Wet op het Overleg huurders-verhuurder, voor zover niet gesteld in de plaats van een individuele huurder c.a.

Artikel 2 Ontvankelijkheid

1. De commissie verklaart een verzoeker niet-ontvankelijk als niet voldaan is aan artikel 1 lid 2.
2. De commissie verklaart een verzoek niet-ontvankelijk als:
 - a. het verzoek niet voldoet aan de vereisten volgens artikel 3;
 - b. het verzoek inmiddels door hetzij verzoeker hetzij de corporatie aan een andere geschillenbeslechtende instantie is voorgelegd (waaronder de huurcommissie en de kantonrechter). Een geschil wordt wel in behandeling genomen indien de verzoeker het geschil aan een andere geschillenbeslechtende instantie heeft voorgelegd met het oog op behoud van rechten en tevens heeft verzocht de behandeling in afwachting van de beslissing op het geschil aan te houden.
 - c. de corporatie door verzoeker (nog) niet in de gelegenheid is gesteld het geschil op te lossen. De commissie verwijst het geschil in dat geval door naar de corporatie en doet daarvan mededeling aan de verzoeker. Daarbij motiveert zij waarom het geschil is doorverwezen, welke functionaris verantwoordelijk is voor de afhandeling van het geschil en vermeldt tevens dat verzoeker zich weer tot de commissie kan wenden indien het geschil niet binnen een door haar aan te geven termijn is opgelost. De commissie neemt het geschil wel in behandeling indien verzoeker het geschil in eerste instantie aan de corporatie heeft

- voorgelegd, maar binnen 6 weken na verzending hiervan geen reactie van de corporatie op zijn geschil heeft ontvangen.
- d. het geschil betrekking heeft op een voorstel tot verhoging van de huurprijs;
 - e. het geschil betrekking heeft op een bestuursbesluit van algemene strekking (algemeen beleid);
 - f. het geschil een bestuursbesluit betreft, dat is genomen naar aanleiding van een advies van de commissie;
 - g. het geschil discriminerend van aard is;
 - h. het verzoek gericht is op betaling van een geldsom of tot opschorting van een betalingsverplichting;
 - i. de verzoeker bij het geschil kennelijk geen belang heeft, dan wel het geschil niet binnen twee maanden na verzending van het schriftelijke besluit van de corporatie wordt ingediend bij de commissie.
3. De commissie wijst de verzoeker erop dat, indien hij het niet eens is met de wijze van afhandeling door de commissie als bedoeld in lid 1 van dit artikel, hij in de gelegenheid wordt gesteld binnen een termijn van twee weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling.

Artikel 3 Inhoud van het geschil

1. Het geschil omvat:
 - de naam, de voorletter(s) en het adres van de verzoeker;
 - de naam van de corporatie;
 - een duidelijke omschrijving van de feiten, waar het geschil over gaat, onder opgave van eventuele getuigen;
 - vermelding van de beslissing, die naar het oordeel van verzoeker naar aanleiding van het geschil behoort te worden genomen.
2. Bij het geschil worden als bijlagen gevoegd afschriften van brieven en van eventuele andere bescheiden, die voor de behandeling van het geschil mogelijk van belang kunnen zijn.

Artikel 4 Indiening en eventuele retournering van het geschil

1. Het geschil, met bijlagen, wordt ingediend bij het secretariaat van de commissie, antwoordnummer 5502, postcode 7040 ZX te 's-Heerenberg.
2. Geschillen, ingediend bij de corporatie, worden door deze onverwijld verzonden naar het secretariaat van de commissie.
3. Een als geschil bedoeld schrijven, dat niet voldoet aan het bepaalde in artikel 3, lid 1 en/of waarbij de in artikel 3, lid 2 bedoelde bescheiden ontbreken, zendt het secretariaat na overleg met de voorzitter van de commissie, binnen vijf werkdagen onder opgave van redenen ter aanvulling en/of verbetering terug aan de afzender.
4. Een geschil, waarop kennelijk het bepaalde in artikel 2 onder c, d, e, f, g, h en/of i van toepassing is, wordt door het secretariaat, na overleg met en in opdracht van de voorzitter c.q. de fungerende vice-voorzitter van de commissie, onder opgave van redenen, teruggezonden aan de afzender, tenzij het geschil tevens onderdelen bevat, welke wel voor behandeling in aanmerking komen, in welk geval wordt gehandeld overeenkomstig artikel 5.

Artikel 5 Voorbereiding van de behandeling van het geschil

1. Van geschillen, welke geheel of gedeeltelijk voor behandeling in aanmerking komen, wordt de ontvangst door het secretariaat binnen tien werkdagen schriftelijk aan de verzoeker bevestigd. Deze ontvangstbevestiging bevat tevens een oproep voor de vergadering van de commissie, waarin het geschil zal worden behandeld. Met gelijke post worden afschriften van het geschil, de daarbij behorende bijlagen en de vorenbedoelde ontvangstbevestiging, tevens oproep, toegezonden aan de corporatie en aan de drie leden van de commissie, die het geschil zullen behandelen.
2. De verzoeker en de corporatie ontvangen tenminste veertien dagen tevoren bericht over de datum en tijdstip van de vergadering waarin de commissie het geschil zal behandelen. Deze vergadering vindt binnen vijf weken na indiening van het geschil plaats.
3. Tot 5 dagen voor de dag der vergadering kan de corporatie een verweerschrift indienen onder gelijktijdige toezending van een afschrift daarvan aan verzoeker.
4. De vergadering is besloten, echter met dien verstande dat de commissie die personen tot bijwoning van de vergadering kan uitnodigen, van wie zij meent dat zij een bijdrage aan de be-

handeling van het geschil kunnen leveren; hun namen worden door het secretariaat tijdig aan verzoeker en corporatie doorgegeven.

5. Tijdens de behandeling van het geschil door de commissie zullen door de corporatie ter zake van het geschil geen rechtsmaatregelen worden getroffen tegen verzoeker, behalve indien spoedeisende of conservatoire maatregelen naar het oordeel van de corporatie vereist zijn. De corporatie meldt deze maatregelen aan de secretaris van de commissie.

Artikel 6 De vergadering

1. De vergadering vindt plaats ten kantore van het secretariaat, dan wel op een door de commissie te bepalen andere plaats.
2. De corporatie is verplicht aan de oproep voor de vergadering gevolg te geven. Hetzelfde geldt voor personen als bedoeld in artikel 5, lid 4 voor zover zij bij corporatie in dienst zijn.
3. De corporatie wordt ter vergadering vertegenwoordigd door een bestuurder c.q. haar directeur, dan wel door een door deze bijzonderlijk gemachtigde. Bij voorkeur is de direct betrokken medewerker ook aanwezig.
4. Verzoeker kan zich ter zitting doen vertegenwoordigen. De vertegenwoordiger dient, tenzij hij advocaat is, een schriftelijke, door verzoeker ondertekende volmacht te overleggen. Een machtiging is niet noodzakelijk als verzoeker zelf bij de vergadering aanwezig is.
5. Zowel de corporatie als de verzoeker kan zich ter vergadering doen bijstaan.
6. De vergadering wordt geleid door de voorzitter of een als voorzitter fungerende vice-voorzitter van de commissie.
7. Verzoeker en corporatie worden tijdens de vergadering in de gelegenheid gesteld hun standpunten toe te (doen) lichten, tenzij zwaarwichtige belangen zich hiertegen verzetten. Desgewenst kan de toelichting telefonisch plaatsvinden.
8. De commissie kan voor een vergadering personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van het geschil. Hieronder wordt tevens een externe deskundige begrepen. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht (eventueel door een extern deskundige) kan zij, voordat zij een besluit neemt over het geschil, besluiten de behandeling van het geschil op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten. De verzoeker wordt hierover geïnformeerd.
9. Wanneer de commissie zich aan het eind van de vergadering onvoldoende geïnformeerd acht, kan zij besluiten tot een nader onderzoek en voortzetting van de behandeling op een latere datum.
10. Alvorens de behandeling te sluiten stelt de voorzitter de corporatie in de gelegenheid als laatste te spreken.

Artikel 7 Beraadslaging en stemming

1. Beraadslaging en beslissing over het geschil en het uit te brengen advies vinden plaats in besloten vergadering. Met het oog op de privacy van verzoeker, draagt de commissie er zorg voor dat de stukken, die in het kader van de afhandeling van een geschil zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van verzoeker, vertrouwelijk behandeld worden. Stukken waarin gegevens met betrekking tot de persoon van verzoeker zijn opgenomen, mogen alleen met diens toestemming aan derden worden verstrekt. Hetzelfde geldt ten aanzien van het verschaffen van informatie over gegevens welke de persoon van verzoeker betreffen.
2. De commissie beoordeelt het geschil zelfstandig, aan de hand van de uitvoering van het geformuleerde en door de corporatie uitgevoerde beleid en stelt op grond daarvan een advies op voor het bestuur ter afhandeling van het geschil. Indien de commissie vaststelt dat met betrekking tot het geschil geen geformuleerd en uitgevoerd beleid bestaat, geeft zij dit in haar advies aan. De commissie geeft vervolgens een advies gebaseerd op algemene beginselen van redelijkheid en billijkheid.
3. De commissie baseert haar oordeel uitsluitend op gegevens waarover beide partijen zich hebben kunnen uitlaten.
4. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen zonder last of ruggespraak. Een lid mag geen blanco stem uitbrengen.

Artikel 8 Advies aan en besluit door het bestuur van de corporatie

1. De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na de vergadering waarin de behandeling van het geschil is voltooid, schriftelijk advies uit aan het bestuur van corporatie. Het advies bevat de gronden, waarop het berust. Het secretariaat van de commissie

- sie zendt een afschrift van het advies aan de verzoeker.
2. Indien de commissie van oordeel is dat het aanbeveling verdient dat de corporatie beleid ontwikkelt dan wel bestaand beleid bijstelt, brengt zij dit in haar advies tot uitdrukking.
 3. Het bestuur neemt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na dagtekening van het advies, een besluit op het advies en brengt dit ter kennis aan de verzoeker, onder gelijktijdige toezending van een afschrift aan de commissie.
 4. Indien wordt besloten in afwijking van het advies, bevat het besluit een motivering van de afwijking.

Artikel 9 Termijnen

De commissie is bevoegd, op grond van bijzondere, haar ter beoordeling staande omstandigheden, de in dit reglement gestelde termijnen te verlengen of te verkorten. Zij geeft hiervan tijdig en gemotiveerd kennis aan partijen.

Artikel 10 Taak van de commissie

1. De commissie heeft tot taak het bestuur van de betrokken corporatie te adviseren met betrekking tot de afhandeling van bij de geschillencommissie ingekomen geschillen.
2. De commissie wordt in haar taak bijgestaan door een secretaris.

Artikel 11 Samenstelling en benoeming van de commissie

1. De commissie bestaat uit minimaal 5 en maximaal 9 leden.
2. De leden worden benoemd c.q. herbenoemd en ontslagen door de bestuurderskring, waarin alle aan de regeling deelnemende corporaties zijn vertegenwoordigd.
3. De leden van de commissie worden benoemd op basis van opleiding, deskundigheid, ervaring en sociale en maatschappelijke achtergrond.
Gestreefd wordt naar benoeming van praktiserende juristen, bouwkundigen en deskundigen op het gebied van wonen en maatschappelijk werk.
Bij de benoeming wordt tevens een zo groot mogelijke regionale spreiding nagestreefd.
4. Van het lidmaatschap van de commissie zijn uitgesloten:
 - a. zij, die deel uitmaken van een ander statutair orgaan van een aangesloten corporatie dan de algemene ledenvergadering;
 - b. medewerkers, als bedoeld in artikel 1 sub 1 van dit reglement;
 - c. personen, die ingevolge het bepaalde in het BBSH belast zijn met toezicht op de corporaties;
 - d. leden van Gedeputeerde Staten, het College van Burgemeester en Wethouders en raadsleden van de gemeenten, waar de aangesloten corporaties actief zijn.
5. De benoeming c.q. herbenoeming van de leden van de commissie geschiedt voor een termijn van ten hoogste 4 jaren.
6. Het lidmaatschap eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. overlijden;
 - c. het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij de bestuurderskring;
 - d. een daartoe strekkend met redenen omkleed besluit van de bestuurderskring, genomen met inachtneming van het bepaalde in het volgende lid;
 - e. het verkrijgen van één der in lid 4 vermelde hoedanigheden.
7. De redenen, als bedoeld in het voorgaande lid onder d, mogen niet gelegen zijn in de inhoud van een advies, waaraan betrokkene zijn medewerking heeft verleend; het besluit moet voorts worden genomen met een meerderheid van tenminste 2/3 van het aantal uitgebrachte stemmen.
8. Indien in de commissie een vacature ontstaat, zendt de secretaris van de commissie daarvan zo spoedig mogelijk bericht aan de bestuurderskring onder mededeling van een eventuele voordracht van de zijde van de commissie voor het vervullen van deze vacature. Gedurende 2 maanden na de dag van verzending van dit bericht kan ieder bestuur der aangesloten corporaties -voor zover van toepassing in samenspraak met zijn huurdersvereniging(en)- een kandidaat voordragen. De bestuurderskring beslist met inachtneming van het in lid 3 en lid 4 van dit artikel bepaalde.

Artikel 12 Werkwijze van de commissie

1. De voltallige commissie kiest met gewone meerderheid van het aantal geldig uitgebrachte stemmen uit haar midden een voorzitter en 2 vice-voorzitters, bij voorkeur uit juristen, die deel uitmaken van de commissie. Zij stelt tevens een rooster van aftreden vast, aldus dat bij toerbeurt jaarlijks 2 of 3 leden aftreden.
2. Direct na ontvangst van een geschil treedt de secretaris van de commissie in overleg met de voorzitter, dan wel bij diens ontstentenis met een der vice-voorzitters, teneinde uit het midden van de commissie voor de behandeling van het geschil drie leden te kiezen die het betreffende geschil behandelen. De voorzitter dan wel de voor de behandeling van dit geschil aangewezen vice-voorzitter treedt op als voorzitter van deze commissie.
3. De aan het slot van de in het vorige lid genoemde commissie besluit telkens met meerderheid van stemmen, waarbij de secretaris een adviserende stem heeft.
4. De voltallige commissie vergadert tenminste eenmaal per jaar en verder zo vaak als dit naar de mening van de voorzitter of ten minste een ander lid van de commissie noodzakelijk is.
5. Van iedere vergadering wordt een verslag gemaakt.
6. De voltallige commissie brengt jaarlijks van haar werkzaamheden verslag uit aan de bestuurderskring. Dit verslag is openbaar en ligt ten kantore van de corporaties ter inzage.
7. De secretaris houdt onder verantwoordelijkheid van de voorzitter een register bij van alle ontvangen geschillen, waarin wordt opgenomen of de geschillen wel of niet in behandeling zijn genomen, de afhandelingstermijn, het uitgebrachte advies en de wijze waarop het geschil door het bestuur is afgehandeld.
8. De voorzitter of de behandelende vice-voorzitter bepaalt, gehoord de secretaris, of een geschil op grond van het reglement in behandeling kan worden genomen.
9. De commissie brengt jaarlijks, uiterlijk in de maand mei, verslag uit aan de bestuurderskring over haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. Dit verslag bevat tenminste:
 - het aantal ingediende geschillen,
 - de aard van de ingediende geschillen,
 - de adviezen aan het bestuur ter afhandeling van de ingediende geschillen,
 - de afhandeling van de ingediende geschillen door het bestuur.

Artikel 13 Kosten en vergoedingen

1. De behandeling van geschillen geschiedt voor de verzoekers kosteloos.
2. De bestuurderskring stelt een redelijke vergoeding vast voor de werkzaamheden van de leden van de commissie. De kosten van de commissie zowel als van het secretariaat worden verdeeld over de aangesloten corporaties, naar rato van ieders verhuureenheden.

Artikel 14 Secretariaat

1. Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door de secretaris van de commissie.
2. De secretaris draagt zorg voor de uitvoering van de werkzaamheden die conform het reglement noodzakelijk zijn ter voorbereiding en afhandeling van de door de commissie uit te brengen adviezen.
3. De secretaris wordt aangewezen door de bestuurderskring.

Artikel 15 Vaststelling en wijziging van het reglement

1. Het reglement van de geschillencommissie maakt onderdeel uit van de geschillenregeling en wordt voor de eerste keer vastgesteld bij ondertekening daarvan door de bestuurderskring van de aangesloten corporaties.
2. Wijziging van het reglement geschiedt door de bestuurderskring. De bestuurderskring stelt de besturen van de aangesloten corporaties evenals de geschillencommissie zo spoedig mogelijk op de hoogte van een voorgenomen wijziging en stelt hen gedurende 2 maanden in de gelegenheid ten aanzien van het wijzigingsvoorstel van advies te dienen.
3. Het bestuur van een aangesloten corporatie stelt zijn huurdersvereniging(en) op de hoogte van een voorgenomen wijziging en stelt die gedurende 6 weken in de gelegenheid ten aanzien daarvan haar zienswijze kenbaar te maken.
4. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2005.

ADDENDUM

WIJZIGING REGLEMENT

REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE OOST-GELDERLAND

(in werking getreden per 1 januari 2005)

Onderstaande wijziging is doorgevoerd per 1 januari 2010

Artikel 11: Samenstelling en benoeming van de commissie

Lid 5 wordt als volgt gewijzigd:

De benoeming c.q. herbenoeming van de leden van de commissie geschiedt voor een termijn van ten hoogste vier jaren. Herbenoeming kan maximaal tweemaal plaatsvinden.