

Reglement Geschillencommissie Stichting Acantus

Artikel 1 Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Commissie:

De Geschillencommissie als bedoeld in de Woningwet.

De corporatie:

Stichting Acantus, statutair gevestigd in de gemeente Veendam

Bestuur:

Het bestuur van Stichting Acantus.

Huurder:

- a. De huurder die van de corporatie een verhuureenheid (woongelegenheid of bedrijfsruimte) huurt.
- b. De medehuurder in de zin van de artikelen 7.266 en 7. 267 van het Burgerlijk Wetboek van de onder a genoemde verhuureenheid.
- c. Degene die de zelfstandige woonruimte met instemming van de corporatie, geheel onderhuurt van de huurder van de corporatie.
- d. De persoon bedoeld in artikel 7.268 tweede lid van het Burgerlijk Wetboek.

Geschil:

Een van een indiener van het geschil afkomstig speciaal daarvoor bestemd geschillenformulier of ander schriftelijk stuk, waaruit blijkt dat de indiener van het geschil zich niet kan verenigen met het handelen of het nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten.

Indiener van het geschil:

Een huurder, een bewonersorganisatie op complexniveau die voor de corporatie gesprekspartner is betreffende de belangen van bewoners van het (de) complex(en) die zij vertegenwoordigt en de woningzoekende, zijnde degene die als woningzoekende bij de corporatie staat geregistreerd.

Advies:

Advies dat de commissie uitbrengt aan het bestuur.

Huurdersorganisatie:

Huurders Koepel Acantus

Artikel 2 Doel van de commissie

Het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over het geschil om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de corporatie.

Artikel 3 Taak van de commissie

1. De commissie beoordeelt het ingediende geschil en brengt daarover een met redenen omkleed advies uit aan het bestuur.
2. De commissie kan, indien zij dat gewenst acht, het bestuur een aanbeveling doen over het te voeren beleid naar aanleiding van de behandeling van een geschil.

Artikel 4 Functioneren van de commissie

1. De commissie is onafhankelijk.
2. De commissie is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het bestuur. Het bestuur zendt dit verslag aan de raad van commissarissen en aan de Huurders Koepel van de corporatie en legt verantwoording af over de geschilafhandeling in het jaarverslag van de corporatie.
3. De leden van de commissie onderschrijven onverkort de AedesCode/Governancecode.

Artikel 5 Instelling, samenstelling, benoeming en beëindiging commissie

1. De commissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangende leden. De leden en hun plaatsvervangende leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden en de plaatsvervangende leden van de commissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Het bestuur benoemt als volgt:
 - a. één lid op voordracht van de Huurders Koepel;
 - b. één lid op voordracht van het bestuur;
 - c. één lid- niet zijnde een huurder van de corporatie, wordt door het bestuur en de Huurders Koepel gezamenlijk voorgedragen = de voorzitter.
4. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie 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:
 - lid van de raad van commissarissen;
 - lid van de directie of het bestuur van de corporatie;
 - werknemer van de corporatie;
 - bestuurslid van de Huurders Koepel van de corporatie, desgewenst kan hier van afgeweken worden;
 - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de corporatie;
 - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporatie;
 - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de corporatie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de commissie;

5. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd conform de Governancecode. De leden kunnen maximaal één maal aaneengesloten worden herbenoemd.
De leden treden af volgens een door de commissie vastgesteld rooster van aftreden.
Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is.
6. De voordracht van een nieuw lid verloopt als volgt:
 - drie maanden voor de datum van aftreden van een lid stelt het bestuur de partij die dit lid heeft voorgedragen van dit aftreden op de hoogte. Deze partij krijgt het verzoek binnen twee maanden een voordracht te doen voor benoeming van een nieuw lid van de commissie, een en ander met inachtneming van het ter zake bepaalde in lid 3 van dit artikel;
 - de termijn van twee maanden kan op verzoek van de voordragende partij eenmalig met één maand worden verlengd;
 - indien het bestuur gegronde bezwaren heeft tegen een voordracht kan het de partij die de voordracht heeft gedaan, schriftelijk en met redenen omkleed verzoeken binnen twee maanden een nieuwe voordracht te doen;
 - het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen als de commissie zonder een tijdelijk lid uit minder dan drie leden bestaat;
 - het bestuur maakt niet op onredelijke gronden en zonder dat dit met redenen wordt omkleed bezwaar tegen een voordracht.
7. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. schriftelijke opzegging van een commissielid bij het bestuur met inachtneming van een termijn van drie maanden;
 - c. overlijden;
 - d. een met redenen omkleed ontslag door het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid om zwaarwegende redenen niet meer zijn functie als commissielid naar behoren kan vervullen. Wanneer het besluit het commissielid betreft dat door de Huurders Koepel is voorgedragen, gaat het bestuur niet over tot het nemen van dit besluit zonder instemming van de Huurders Koepel. Het lidmaatschap eindigt op het moment dat het besluit ter kennis is gebracht van het betreffende lid.
8. Het bestuur stelt een secretaris ter beschikking van de commissie. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

Artikel 6 Voorleggen geschil aan de commissie

1. Een geschil kan worden ingediend door:
 - a. een (ex) huurder
 - b. een woningzoekende die bij de corporatie staat ingeschreven.Met een huurder wordt gelijkgesteld degene die een contractuele relatie heeft met de corporatie betreffende het gebruik van woonruimte of bedrijfsruimte.
2. Een geschil dient binnen een jaar, nadat het zich heeft voorgedaan, te worden ingediend en heeft geen schorsende werking, tenzij bij of krachtens wettelijk voorschrift anders is bepaald.
3. De indiener van het geschil kan zich bij het indienen van een geschil en

gedurende de behandeling laten bijstaan.

4. Indiener krijgt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 5 werkdagen van of namens de commissie schriftelijk bericht van ontvangst van de aanmelding van het geschil.

Artikel 7 Het niet in behandeling nemen van geschil

1. De commissie neemt een geschil niet in behandeling als:
 - a. indiener van het geschil de interne organisatie van de corporatie niet of niet voldoende in staat heeft gesteld om het geschil naar het oordeel van de commissie binnen een redelijke termijn op te lossen;
 - b. indiener van het geschil of de corporatie de zaak, waarop het geschil betrekking heeft, heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
 - c. het een geschil betreft over de aangezegde huurverhoging, (wijziging van) de huurprijs of (wijziging van) de servicekosten;
 - d. het geschil betrekking heeft op de handhaving en uitvoering van door de overheid opgelegde besluiten;
 - e. het geschil betrekking heeft op een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
 - f. het geschil eerder door de commissie is behandeld;
 - g. het geschil anoniem of discriminerend van aard is;
 - h. indiener van het geschil geen belang heeft bij het geschil.
2. Indien de commissie een geschil niet in behandeling neemt, stelt de commissie de indiener van het geschil daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Artikel 8 Behandelingsprocedure van een geschil

1. De commissie stelt de corporatie in de gelegenheid schriftelijk aan de commissie haar standpunt kenbaar te maken binnen een door de commissie gestelde termijn.
2. De commissie stelt partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
3. Partijen ontvangen minimaal 10 werkdagen van tevoren 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.
4. De zitting van de geschillencommissie vindt bij voorkeur plaats in de woonplaats, waar het geschil speelt.
5. Indiener van het geschil kan zich door een gemachtigde laten bijstaan. Indiener van het geschil draagt zelf zorg voor de oproeping van zijn gemachtigde. Indien de indiener van het geschil niet zelf verschijnt, dient zijn gemachtigde een door de indiener van het geschil ondertekende machtiging aan de commissie voor aanvang van de zitting te overleggen.
6. De indiener van het geschil meldt tenminste een week voor de hoorzitting aan de secretaris door wie hij zich laat bijstaan dan wel laat vertegenwoordigen.

7. Een lid van de commissie neemt niet deel aan de behandeling van een geschil, als zijn onpartijdigheid naar het oordeel van de commissie in het geding is.

Artikel 9 Waarborgen privacy van indiener van het geschil en derden.

1. Partijen hebben geen recht op afschriften of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten tenzij hiervoor schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend.
2. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van een geschil kennis hebben genomen.
3. De commissie draagt er zorg voor dat stukken en gegevens die gebruikt worden bij de behandeling van het geschil vertrouwelijk worden behandeld.
4. Uitsluitend leden van de commissie en door de commissie aangewezen personen hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

Artikel 10. Hoorzitting

1. De hoorzitting is niet openbaar.
2. Bij de hoorzitting zijn minimaal twee leden van de commissie aanwezig. Als er minder dan twee leden aanwezig zijn, wordt er een nieuwe hoorzitting uitgeschreven.
3. De commissie kan een nader onderzoek instellen naar de feiten die zij voor haar advisering relevant acht. Partijen zijn naar maatstaven van redelijkheid gehouden hieraan medewerking te verlenen.
4. De commissie kan besluiten om geschillen van meerdere partijen tegelijk te behandelen als er duidelijk verband of overeenkomst tussen de zaken is.

Artikel 11 Beraadslaging

De beraadslagingen van de commissie zijn besloten.

Artikel 12 Advies

1. De commissie verzendt binnen drie maanden nadat het geschil is ontvangen haar schriftelijk advies aan het bestuur en aan de indiener van het geschil. Zij kan de termijn met een maand verlengen. Van een eventuele verlenging ontvangen de indiener van het geschil en het bestuur bericht.
2. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op de tijdens de vergadering en hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
 - of de indiener van het geschil is getroffen in zijn belang door het handelen of nalaten van de corporatie en/of personen die in opdracht van de corporatie werkzaamheden verrichten;
 - of de corporatie in deze situatie juist heeft gehandeld of terecht heeft nagelaten;
 - op welke wijze de corporatie het ingekomen geschil kan afhandelen.
4. Het bestuur maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan de indiener van het geschil en aan de commissie. Het bestuur kan slechts wegens zwaarwegende redenen

gemotiveerd afwijken van het advies.

Als het bestuur afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de commissie en de indiener van het geschil.

5. Bij het besluit van het bestuur wordt het advies van de commissie altijd bijgevoegd.

Artikel 13 Spoedeisend geschil

1. De voorzitter van de commissie kan op verzoek van de indiener van het geschil de commissie ter vergadering bijeenroepen om een geschil met een spoedeisend belang te behandelen (spoedprocedure).
2. De voorzitter gaat daartoe eerst over als gelet op de aard van het geschil en de betrokken belangen een onverwijlde behandeling en advisering nodig is. Als de voorzitter een spoedprocedure niet nodig acht, doet hij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan de indiener van het geschil en bestuur.
3. De commissie geeft in het advies ingevolge dit artikel aan waarom en op welke onderdelen van het geschil zij een onmiddellijk advies nodig acht. Daarnaast geeft de commissie aan voor welke onderdelen van het geschil de gebruikelijke behandeling van het geschil van toepassing is.
4. Artikel 12 lid 4 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen tien werkdagen op het advies van de commissie beslist.
5. Voor zover dit artikel niet anders bepaalt en het spoedeisende karakter het toelaat, zijn de bepalingen voor de gebruikelijke behandeling van het geschil ook van toepassing op de spoedprocedure.

Artikel 14 Werkwijze en verplichtingen van de commissie en de secretaris

1. De commissie vergadert tenminste eenmaal per jaar en voorts zo vaak als dit in verband met de afhandeling van een geschil noodzakelijk is.
2. Ieder lid brengt zijn stem uit zonder last of ruggespraak.
3. De voorzitter ondertekent de adviezen namens de commissie. Hij kan deze tekenbevoegdheid delegeren aan andere commissieleden.
4. De secretaris houdt een register bij van de volgende zaken:
 - het aantal ingediende geschillen;
 - het aantal in behandeling genomen geschillen;
 - het aantal niet in behandeling genomen geschillen en de reden daarvan;
 - de afhandelingstermijn van het geschil;
 - het onderwerp van het geschil;
 - de uitgebrachte adviezen alsmede hun aantal;
 - het aantal beslissingen van het bestuur dat afwijkend was van het advies van de commissie.
5. De commissie brengt jaarlijks binnen drie maanden verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur en aan de Huurders Koepel, waarin ten minste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het vierde lid.

Artikel 15 Faciliteiten ten behoeve van de commissie

1. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking, welke de commissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door een ambtelijk secretaris, die door het bestuur van de corporatie wordt aangewezen.

3. Het bestuur stelt de vergoeding vast voor de leden van de commissie.

Artikel 16 Vaststelling en wijziging reglement

1. Dit reglement wordt, na overleg met de leden van de commissie en de Huurders Koepel, vastgesteld en gewijzigd door het bestuur.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de commissie.

Aldus vastgesteld d.d. 31 maart 2018.

Stichting Acantus,
bestuurder

A. Tijsma