

Reglement regionale geschillencommissie

Artikel 1 - Definities

BBSH	: Besluit Beheer Sociale Huursector.
Commissie	: De geschillencommissie als bedoeld in artikel 16 BBSH.
Verhuurders	: Stichting Intermaris te Hoorn Stichting De Woonschakel West-Friesland te Bovenkarspel Stichting Het Grootslag te Wervershoof Stichting Wel Wonen te Enkhuizen Stichting De Wooncompagnie te Hoorn
Bestuur	: De gevolmachtigde directeuren/bestuurders van de stichtingen als genoemd bij 'Verhuurders'.
Huurder	: a. de huurder van een woongelegenhed die door verhuurder wordt verhuurd of beheerd; b. de medehuurder in de zin van de artikelen 266 en 267 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek; c. de persoon, bedoeld in artikel 268, tweede lid, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek; d. degene die de woongelegenhed met toestemming van verhuurder huurt van een huurder die de woongelegenhed huurt van verhuurder;
Bewonerscommissie:	Een bewonerscommissie is een vertegenwoordiging van 2 of meer personen namens bewoners van een wooncomplex die de belangen van de huurders van dat wooncomplex behartigt. Een bewonerscommissie mag de belangen van de huurders van een wooncomplex behartigen wanneer deze als representatieve vertegenwoordiging door de verhuurder wordt erkend.
Indiener	: Een huurder die schriftelijk een geschil ingevolge dit reglement heeft ingediend.
Geschil	: Een door indiener ingevuld standaard geschillenformulier waaruit blijkt dat de indiener zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de verhuurder of van door de verhuurder bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst voor de verhuurder werkzaam, waardoor indiener geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Privacygevoelige gegevens : Gegevens die herleidbaar zijn tot een individuele natuurlijke persoon.

Inwerkingtreding : Dit reglement treedt in werking met ingang van(datum)

Vaststelling : Enkhuizen, 10 november 2010

Artikel 2 – Doel en taak van de commissie

1. De geschillencommissie van verhuurder heeft tot doel huurders en bewonersorganisaties in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben en waarover zij niet in de gebruikelijke procedure bij de verhuurder tot een oplossing zijn gekomen en draagt als zodanig bij tot een optimalisering van de klantrelatie en het functioneren van de verhuurder.
2. De geschillencommissie adviseert het bestuur van de verhuurder met betrekking tot de afhandeling van de aan de commissie voorgelegde geschillen. Geschillen die rechtstreeks bij de verhuurder worden ingediend, worden geacht aan de commissie te zijn gericht en worden door de verhuurder bij de geschillencommissie gedeponneerd.
3. Het advies wordt door de geschillencommissie schriftelijk en gemotiveerd uitgebracht aan verhuurder. Het advies is niet bindend, doch het bestuur kan hier alleen gemotiveerd van afwijken.

Artikel 3 - Voorleggen geschil

1. Een indiener kan over het handelen of het nalaten van verhuurder, van medewerker(s) van verhuurder dan wel van derden die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten een geschil indienen bij de geschillencommissie.
2. Een geschil kan uiterlijk 2 jaar na ontstaan hiervan worden voorgelegd aan de geschillencommissie. In bijzondere gevallen kan naar het oordeel van de commissie afgeweken worden van de indieningstermijn van 2 jaar.
3. Geschillen aangaande een verhoging van de huurprijs worden niet in behandeling genomen evenals geschillen waarover reeds een oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd door hetzij de indiener, hetzij de verhuurder.
4. Indien de geschillencommissie constateert dat een geschil niet voldoet aan de omschrijving conform artikel 1, dan wordt het geschil niet door de geschillencommissie in behandeling genomen. In dat geval worden de stukken door de geschillencommissie ter afhandeling gestuurd naar het bestuur van de verhuurder.

Artikel 4 - Ontvangst geschil

1. Indiener krijgt binnen een week van of namens de commissie, een schriftelijke bevestiging dat het geschil is ontvangen.
2. Alvorens tot behandeling van het geschil wordt overgegaan, oordeelt de commissie over de ontvankelijkheid van het geschil. Indien het geschil niet ontvankelijk wordt verklaard, dan wordt indiener hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis gesteld met opgaaf van redenen.
3. De commissie informeert indiener over de wijze waarop en binnen welke termijn het geschil zal worden behandeld.

Artikel 5 - Voorbereiding van de vergadering van de commissie

1. Verhuurder wordt door de commissie zo spoedig mogelijk na ontvangst van het geschil in de gelegenheid gesteld schriftelijk binnen twee weken op het geschil te reageren dan wel binnen een door de commissie te bepalen termijn met een maximum van zes weken.
2. Indiener ontvangt ten minste één week van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de vergadering, waarin de commissie het geschil zal behandelen.
3. De commissie zal indiener, binnen twee weken na de reactie van de verhuurder, uitnodigen ter vergadering aanwezig te zijn om het geschil nader toe te lichten en door de commissie te worden gehoord. De commissie is gehouden de indiener bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
4. Indiener kan zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen, dan wel zich door een deskundige laten bijstaan. Indiener draagt zelf zorg voor de oproeping van zijn gemachtigde/deskundige.

5. Indien indiener zich wil laten vertegenwoordigen door een gemachtigde, dan dient hij dit uiterlijk een week vóór de vergadering of via het geschillenformulier als bedoeld in artikel 1 aan de commissie kenbaar te maken.
6. De commissie heeft, na verkregen toestemming van het bestuur van verhuurder, het recht om medewerkers van de verhuurder wier handelen of nalaten daarvan onderwerp is van het geschil te horen om hun visie mondeling of schriftelijk op het gebeurde te geven. Verhuurder heeft in ieder geval de plicht om zich bij de commissie te laten vertegenwoordigen door een medewerker van de organisatie, eventueel bijgestaan door een gemachtigde.
7. Door de commissie gevraagde informatie aan verhuurder dient door verhuurder, binnen een door de commissie bepaalde redelijke termijn, schriftelijk aangeleverd te worden bij commissie.

Artikel 6 - Behandeling van het geschil

1. De vergadering waarin de commissie het geschil behandelt, is niet openbaar. Toegang tot de vergadering hebben in elk geval:
 - a. de indiener
 - b. zijn of haar deskundige
 - c. zijn of haar gemachtigde
 - d. een vertegenwoordiger van verhuurder.
2. De indiener en/of zijn gemachtigde worden in de gelegenheid gesteld het geschil nader toe te lichten. De ter vergadering aanwezige vertegenwoordiger van verhuurder wordt eveneens in de gelegenheid gesteld een reactie op het geschil te geven. De commissie past dus het principe van hoor en wederhoor toe, buitengewone omstandigheden daargelaten.
3. Indiener heeft de gelegenheid om op alle stukken zoals genoemd in artikel 7, eerste lid, ter vergadering te reageren.

Artikel 7 - Waarborgen privacy van indiener en derden

1. Indiener heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten tenzij voor het verstrekken van die gegevens schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend. Indiener wordt door of namens de commissie op de hoogte gesteld of inzage in de stukken kan worden verleend dan wel kopieën kunnen worden verstrekt. Indien de schriftelijke toestemming wel is verleend, dan is indiener verplicht tot geheimhouding van die gegevens.
2. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van het geschil kennis hebben genomen.
3. Alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie.

Artikel 8 - De beraadslagingen en het advies

1. De commissie deelt binnen vier weken nadat het geschil door de commissie is behandeld haar advies schriftelijk mee aan verhuurder. Zij kan deze termijn met vier weken verlengen. Hiervan ontvangen indiener en verhuurder bericht.
2. De beraadslagingen van de commissie zijn besloten. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De commissie kan slechts vergaderen en besluiten nemen indien drie leden aanwezig zijn. Indien geen drie leden aanwezig zijn, wordt in de eerstkomende vergadering een beslissing genomen door de alsdan aanwezige leden.
4. De commissie geeft in haar advies aan:
 - a. of de indiener is getroffen door het handelen of nalaten van verhuurder;
 - b. op welke wijze verhuurder het geschil kan afhandelen.

5. Indiener ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van het bestuur op het geschil, alsmede het advies van de geschillencommissie.
6. De leden van de geschillencommissie ontvangen een afschrift van de beslissing van het bestuur op het geschil.

Artikel 9 - Instelling, beëindiging, samenstelling, benoeming commissie

1. De commissie bestaat uit 3 leden:
 - een lid met juridische kennis op gebied van huurrecht (vast lid)
 - een onafhankelijk voorzitter (vast lid)
 - een lid op voordracht van de betrokken huurdersorganisaties
2. De leden van de commissie komen met een voordracht aan de besturen van de deelnemende verhuurders aan deze geschillencommissie tot het benoemen van een plaatsvervangend lid of leden van de commissie. Van de voordracht zal slechts gemotiveerd worden afgeweken.
3. De leden van de commissie worden benoemd door de besturen van de deelnemende verhuurders voor de duur van drie jaar. Aftredende leden kunnen maximum twee keer herbenoemd worden..
4. Tot lid van de commissie kan niet worden benoemd degene, die:
 - a. lid is van één van de organen van verhuurder;
 - b. belast is met, of mede uitvoering geeft aan, het overheidstoezicht op verhuurder;
 - c. in dienst is van verhuurder als werknemer;
 - d. een zodanige andere functie bekleedt dat het lidmaatschap van de commissie kan leiden tot onverenigbaarheid dan wel strijdigheid van deze functie met het belang van de stichting, dan wel tot ongewenste vermenging van belangen.
5. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - a. schriftelijke opzegging van een lid;
 - b. overlijden van een lid;
 - c. een daartoe strekkend besluit van de besturen van de deelnemende verhuurders.
6. Binnen drie maanden zal in een tussentijds opgevallen plaats worden voorzien. Gedurende die periode wordt de vacante plaats vervuld door het plaatsvervangend lid.
7. De voorzitter van de commissie is verantwoordelijk voor de schriftelijke overbrenging van het advies aan het bestuur, het bijhouden van een register van ontvangen geschillen en het jaarverslag van de commissie.

Artikel 10 - Werkwijze en plichten van de commissie

1. De commissie vergadert indien noodzakelijk.
2. De commissie houdt een register bij van ontvangen geschillen, waarin tenminste wordt opgenomen:
 - a. afhandelingstermijn van het geschil
 - b. niet in behandeling genomen geschillen
 - c. genomen beslissingen.
3. Op basis van dit reglement worden de volgende termijnen als werkwijze voor de afhandeling van een geschil toegepast

- indieningsdatum		is ontvangstdatum geschil door geschillencommissie
- indieningsdatum + 1 week		ontvangstbevestiging geschil aan indiener
- indieningsdatum + 1 weken		is termijn voor schriftelijke reactie van bestuur verhuurder
- indieningsdatum + 2 weken		is termijn waar uitnodiging aan huurder/verhuurder wordt gestuurd voor bijwonen zitting geschillencommissie
- indieningsdatum + 4 weken		is termijn van eerste zitting door geschillencommissie
- zittingsdatum + 3 weken		is termijn waar binnen geschillencommissie schriftelijk advies geeft aan bestuur verhuurder over geschil

- zittingsdatum + 4 weken is termijn waarop bestuur verhuurder besluit over geschil schriftelijk meedeelt aan huurder

De termijn voor schriftelijke reactie van bestuur verhuurder en zittingsdatum kunnen worden uitgesteld op verzoek van verhuurder indien het geschil nog in behandeling is bij het bestuur en/of de werkorganisatie van verhuurder.

4. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de besturen, de raden van commissarissen en de ondernemingsraden van verhuurder, alsmede de huurdersbelangenorganisaties waarin tenminste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het tweede lid.

Artikel 11 - Vergoeding leden van de commissie

Voor de uitvoering van de werkzaamheden van de commissie ontvangen de commissieleden een vergoeding.

Artikel 12 - Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt, gehoord de leden van de commissie en het overleg met de huurdersbelangenorganisaties waar een samenwerkingsovereenkomst door verhuurder mee is afgesloten, vastgesteld en gewijzigd door de besturen van verhuurders.

Dit reglement is vastgesteld door het bestuur van de stichtingen IntermarisHoeksteen te Hoorn, De Woonschakel West-Friesland te Bovenkarspel, Het Grootslag te Wervershoof en Wel Wonen te Enkhuizen op 10 november 2010