

**Reglement  
Geschillenadviescommissie**

**Woonvereniging Patrimonium  
Havensteder  
Woonstad Rotterdam  
Woonplus Schiedam  
Maasdelta Groep  
3B Wonen  
Bouwvereniging Onze Woning**

## REGLEMENT GEZAMENLIJKE GESCHILLENADVIESCOMMISSIE

### 1. Begrippen

1.1 In dit reglement wordt verstaan onder:

- (a) Corporaties:
  - a. Havensteder, gevestigd te Rotterdam
  - b. Woonvereniging Patrimonium, gevestigd te Barendrecht
  - c. Woonstad Rotterdam, gevestigd te Rotterdam
  - d. Woonplus Schiedam, gevestigd te Schiedam
  - e. Maasdelta Groep, gevestigd te Spijkenisse
  - f. 3B Wonen, gevestigd te Bergschenhoek
  - g. Bouwvereniging Onze Woning, gevestigd te Rotterdam
- (b) Bestuur: het bestuur in de zin van de wet van een van de corporaties.
- (c) Directeur/Directie: de directeur/directie van een van de corporaties.
- (d) Commissie van bestuurlijke vertegenwoordigers: commissie bestaande uit vertegenwoordigers van de besturen.
- (e) Geschil: een van een klager afkomstige schriftelijke mededeling, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van een corporatie of van door een corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:610 van het Burgerlijk Wetboek voor de corporatie werkzaam, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.
- (f) Commissie: de gezamenlijke geschillenadviescommissie van de corporaties.

1.2 Als Klager worden aangemerkt:

- (a) een huurder, een medehuurder in de zin van het Burgerlijk Wetboek, een voormalig (mede)huurder voor zover het geschil betrekking heeft op de afwikkeling van de huurovereenkomst, een persoon als bedoeld in artikel 7:268 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, alsmede een onderhuurder die, met toestemming van de desbetreffende corporatie, huurt van een huurder van woon- of bedrijfsruimte in eigendom van of in beheer bij een van de corporaties;
- (b) een woningzoekende indien en voor zover het geschil betrekking heeft op de handelwijze van een corporatie;
- (c) een bundeling of groep van huurders van een van de corporaties met gelijke geschillen, indien en voor zover het geschil als groep wordt ingediend en die groep aannemelijk maakt dat zij de huurders vertegenwoordigt;
- (d) een koper van een woning van een corporatie voor zover het geschil betrekking heeft op de afwikkeling van de koopovereenkomst;
- (e) de eigenaar van een woning die met een corporatie een overeenkomst tot dienstverlening heeft gesloten voor zover het geschil betrekking heeft op de uitvoering van die overeenkomst;
- (f) een Vereniging van Eigenaren (VvE) die met een corporatie een overeenkomst tot het voeren van de administratie van die VvE heeft gesloten voor zover het geschil betrekking heeft op de uitvoering van die overeenkomst;

### 2. Taak van de commissie

2.1 De commissie adviseert het bestuur van de betrokken corporaties over de afhandeling van bij de commissie ingekomen geschillen.

2.2 De commissie adviseert het bestuur van de betrokken corporatie voorts naar aanleiding van door haar behandelde geschillen – gevraagd en ongevraagd – over het beleid.

2.3 De leden van de commissie dienen te handelen conform de bepalingen van dit reglement.

### **3. Samenstelling en benoeming van de commissie**

- 3.1 De commissie is onafhankelijk en bestaat uit een voorzitter en vijf leden. De voorzitter en de leden mogen geen persoonlijke en/of zakelijke banden hebben met de corporaties en/of de huurdersorganisaties van de corporaties.
- 3.2 De voorzitter en de leden worden benoemd door de commissie van bestuurlijke vertegenwoordigers.
- 3.3 Voor het selecteren van kandidaten stelt de commissie van bestuurlijke vertegenwoordigers een selectiecommissie in. Deze selectiecommissie bestaat uit maximaal vier leden, waarin in ieder geval een lid zitting heeft op voordracht van de commissie van bestuurlijke vertegenwoordigers en een lid namens de huurdersorganisaties. Ook de voorzitter van de commissie maakt deel uit van deze selectiecommissie. Betreft het de selectie van een kandidaat voor het voorzitterschap dan maakt niet de voorzitter maar een van de leden van de commissie deel uit van de selectiecommissie.
- 3.4 De selectiecommissie doet een bindende voordracht aan de commissie van bestuurlijke vertegenwoordigers. Daarbij geldt dat de voorgedragen kandidaat dient te voldoen aan de profielschets voor de desbetreffende functie. Deze profielschetsen worden vastgesteld door de commissie van bestuurlijke vertegenwoordigers.
- 3.5 De voorzitter en leden van de commissie treden uiterlijk drie jaar na hun benoeming af volgens een door de commissie op te stellen rooster van aftreden. De voorzitter en een aftredend lid kan ten hoogste tweemaal worden herbenoemd.
- 3.6 De commissie benoemt uit haar midden een plaatsvervangend voorzitter.
- 3.7 Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
- (a) het verstrijken van de termijn als bedoeld in artikel 3 lid 5;
  - (b) schriftelijke opzegging door het lid;
  - (c) overlijden van het lid;
  - (d) ontslag door de commissie van bestuurlijke vertegenwoordigers al dan niet op voordracht van de overige leden van de commissie indien het lid het werken van de commissie op onaanvaardbare wijze frustreert, de geheimhoudingsplicht heeft geschonden, dan wel het bepaalde in artikel 2 lid 3 heeft geschonden.
- 3.8 Bij het ontstaan van een tussentijdse vacature dient zo spoedig mogelijk in die vacature te worden voorzien met in acht name van het bovenstaande.
- 3.9 De leden van de commissie ontvangen een vergoeding voor hun werkzaamheden. De hoogte van deze vergoeding wordt vastgesteld door de commissie van bestuurlijke vertegenwoordigers.

### **4. Werkwijze van de commissie**

- 4.1 De commissie bestaat tijdens de hoorzitting uit de voorzitter en twee leden. De commissie houdt in principe iedere drie weken een hoorzitting. De commissie stelt voor het einde van elk kalenderjaar een vergaderschema vast voor het volgende kalenderjaar.
- 4.2 De commissie vergadert aan de hand van een agenda en relevante stukken.
- 4.3 De commissie maakt een verslag van de hoorzitting.
- 4.4 Een lid van de commissie dient van behandeling van het geschil af te zien, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd.
- 4.5 Elk lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van de gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van het geschil kennis heeft genomen.
- 4.6 De commissie legt jaarlijks, vóór 1 oktober van elk kalenderjaar, een voorstel inzake de begroting voor het volgende kalenderjaar voor aan de commissie van bestuurlijke vertegenwoordigers. Indien de commissie van bestuurlijke vertegenwoordigers niet voor 1 december van dat kalenderjaar reageert, wordt de begroting geacht te zijn vastgesteld.
- 4.7 De commissie brengt jaarlijks, vóór 1 maart van elk jaar, verslag uit van haar werkzaamheden. Uit het verslag moet blijken:

- (a) hoeveel geschillen (uitgesplitst per corporatie) er bij de commissie zijn ingediend;
- (b) hoeveel geschillen door de commissie zijn terug- c.q. doorverwezen naar de corporatie;
- (c) hoeveel geschillen door de commissie zijn behandeld;
- (d) hoeveel adviezen (concreet en algemeen) zijn uitgebracht;
- (e) het aantal geschillen dat ontvankelijk en niet-ontvankelijk geacht is;
- (f) het aantal geschillen dat gegrond en het aantal geschillen dat ongegrond geacht is;
- (g) in hoeveel gevallen een bestuur is afgewezen van het advies en,
- (h) meer in het algemeen, hoe de commissie heeft gefunctioneerd.

Het verslag bevat voorts een analyse van de aard en achtergronden van de ingediende geschillen.

- 4.8 Het verslag wordt uitgebracht aan de besturen van de corporaties. Na bespreking van het verslag door de commissie en de besturen (hetzij met de besturen gezamenlijk, hetzij met elk bestuur afzonderlijk) wordt het verslag ter kennisname aangeboden aan de huurdersbelangenverenigingen of de huurdersorganisaties.

## **5. Ondersteuning**

- 5.1 Aan de commissie wordt een onafhankelijke en externe ambtelijk secretaris toegevoegd. Deze ambtelijk secretaris dient te voldoen aan de profielschets die voor deze functie door de commissie wordt opgesteld en door de commissie van bestuurlijke vertegenwoordigers wordt vastgesteld.
- 5.2 De ambtelijk secretaris verricht de werkzaamheden zoals deze beschreven zijn in de door de commissie opgestelde en door de commissie van bestuurlijke vertegenwoordigers vastgestelde taakomschrijving.

## **6. Contactpersoon van de corporatie**

- 6.1 Elke corporatie wijst een contactpersoon aan, die optreedt als intermediair tussen de commissie en de corporatie.
- 6.2 Deze contactpersoon heeft kennis van en toegang tot het beleid en de interne processen van de corporatie.

## **7. Bevoegdheden van de commissie**

- 7.1 De commissie is bevoegd om de klager en/of medewerkers van een corporatie ter hoorzitting te horen.
- 7.2 De commissie kan derden uitnodigen om een bijdrage te leveren aan haar hoorzittingen.
- 7.3 De commissie is bevoegd de corporatie te verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden die hebben geleid tot het ontstaan van het geschil en haar daarover te rapporteren. De commissie kan daarbij aangeven over welke specifieke vraagpunten zij nadere informatie wenst.
- 7.4 De commissie is bevoegd zelf onderzoek ter plaatse in te stellen.
- 7.5 De commissie is bevoegd om zich door deskundigen te laten adviseren.
- 7.6 De kosten verbonden aan het advies van de deskundige komen voor rekening van de desbetreffende corporatie. Bedragen de te verwachten kosten meer dan € 1.250,-, dan geeft de commissie pas opdracht tot het uitbrengen van advies nadat zij daarvoor goedkeuring heeft gekregen van de directie van de desbetreffende corporatie.

## **8. Procedure vóór het indienen van een geschil**

- 8.1 Klager wendt zich, voordat hij het geschil voorlegt aan de commissie, eerst schriftelijk tot de betrokken corporatie.
- 8.2 Reageert de betrokken corporatie niet of niet afdoende binnen zes weken op het schriftelijk bericht van klager, dan kan klager binnen vier maanden na het verstrijken van de termijn van zes weken, dan wel binnen vier maanden na ontvangst van de reactie van de corporatie, de

commissie verzoeken om behandeling van het tussen hem en de corporatie bestaande geschil.

## **9. Indienen van een geschil**

- 9.1 Klager legt zijn geschil schriftelijk of per e-mail, bij voorkeur op het daartoe bestemde formulier, aan de commissie voor.
- 9.2 Ontvangt een corporatie een geschil dat is bestemd voor de commissie, dan stuurt zij dit geschil zo spoedig mogelijk door naar de commissie. Deze geschillen worden geacht bij de commissie te zijn ingediend op de datum van ontvangst door de corporatie.

## **10. Ontvangst en ontvankelijkheid geschil**

- 10.1 Klager krijgt onverwijld van de commissie een schriftelijk bericht van ontvangst van een voorgelegd geschil.
- 10.2 De voorzitter beoordeelt, na advies van de ambtelijk secretaris daaromtrent, eventueel in overleg met de andere leden van de commissie of een geschil op grond van dit reglement door de commissie in behandeling kan worden genomen.
- 10.3 Een geschil wordt niet in behandeling genomen indien:
  - (a) het geschil niet voldoet aan de omschrijving van het begrip geschil in artikel 1;
  - (b) het geschil betrekking heeft op de huurprijs of de servicekosten;
  - (c) klager bij een andere, specifiek daartoe uitgeruste, commissie terecht kan;
  - (d) klager of de corporatie het geschil al aan een geschillenbeslechtende instantie (bijvoorbeeld de huurcommissie of de rechtbank (sector kanton)) heeft voorgelegd. Een geschil kan wel in behandeling worden genomen indien de klager het geschil aan een geschillenbeslechtende instantie heeft voorgelegd met het oog op behoud van instantie en daarbij heeft verzocht de behandeling aan te houden in afwachting van het advies van de commissie;
  - (e) klager niet heeft voldaan aan zijn verplichting om het geschil eerst schriftelijk aan de corporatie voor te leggen. De commissie verwijst het geschil in dat geval door naar de corporatie en doet daarvan mededeling aan klager. Daarbij geeft zij aan waarom het geschil is doorverwezen. De commissie vermeldt tevens dat klager zich weer tot de commissie kan wenden indien het geschil niet binnen de daarvoor geldende termijn is opgelost;
- 10.4 Neemt de commissie het geschil in behandeling dan informeert zij klager over de wijze waarop en de termijn waarbinnen het geschil zal worden behandeld. Voorts informeert zij klager over de hem toekomende bevoegdheden.
- 10.5 Wanneer klager zich tot een andere geschillenbeslechtende instantie wendt, zal de commissie het geschil niet verder behandelen en ter zake geen advies uitbrengen aan het bestuur van de desbetreffende corporatie, tenzij klager het geschil aan die geschillenbeslechtende instantie heeft voorgelegd met het oog op behoud van instantie.
- 10.6 Tijdens de behandeling van het geschil door de commissie neemt de desbetreffende corporatie ten aanzien van klager geen rechtsmaatregelen tenzij het treffen van spoedeisende of conservatoire maatregelen noodzakelijk is. Is dit het geval dan doet de corporatie hiervan mededeling aan de ambtelijk secretaris.

## **11. Voorbereiding van de hoorzitting van de commissie**

- 11.1 De commissie stelt de contactpersoon van de corporatie, die is belast met het behandelen van geschillen, zo spoedig mogelijk na ontvangst van het geschil in de gelegenheid om schriftelijk en binnen een door de commissie te bepalen termijn op het geschil te reageren. De commissie stuurt een afschrift van de schriftelijke reactie van de corporatie door naar klager.

- 11.2 Klager en de corporatie ontvangen 14 dagen tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting, tijdens welke de commissie het geschil zal behandelen. Deze hoorzitting vindt plaats uiterlijk vijf weken na indiening van het geschil.
- 11.3 De commissie stelt een dossier samen van de stukken die van klager en corporatie zijn ontvangen. Klager en corporatie ontvangen dit dossier tezamen met de uitnodiging voor de hoorzitting.
- 11.4 De commissie deelt klager en de corporatie in de uitnodiging voor de hoorzitting mee welke andere personen zij heeft uitgenodigd.

## **12. Hoorzittingen van de commissie**

- 12.1 De hoorzittingen van de commissie zijn openbaar. Klager kan de commissie vragen de hoorzitting achter gesloten deuren plaats te laten vinden. De commissie besluit daartoe indien zwaarwegende redenen zulks noodzakelijk maken.
- 12.2 Klager kan zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een adviseur en/of laten vervangen door een vertegenwoordiger. Laat klager zich vervangen door een vertegenwoordiger dan dient deze, uiterlijk bij het begin van de hoorzitting, een schriftelijke machtiging van klager over te leggen.
- 12.3 Klager kan de commissie vragen getuigen en/of deskundigen te horen.

## **13. Beraadslagingen en advies**

- 13.1 De beraadslagingen van de commissie zijn besloten. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
- 13.2 De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen twee weken, schriftelijk advies uit aan het desbetreffende bestuur. Aan het advies is een verslag van de hoorzitting gehecht. De commissie stuurt een afschrift van dit advies, inclusief het verslag van de hoorzitting per gelijke post naar klager. De commissie is bevoegd de termijn waarop zij advies uit brengt eenmaal te verdagen. Maakt de commissie gebruik van deze bevoegdheid dan stelt zij klager en de corporatie daarvan direct schriftelijk op de hoogte.
- 13.3 De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
- 13.4 De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
- (a) of klager ontvankelijk is;
  - (b) of de commissie bevoegd is van het geschil kennis te nemen;
  - (c) of klager door het handelen of nalaten van de corporatie in zijn belang is getroffen;
  - (d) of het standpunt van klager met betrekking tot het geschil gegrond is.
- 13.5 De commissie verklaart het geschil in elk geval ongegrond indien dit discriminerend van aard is of indien klager geen belang heeft bij het geschil.

## **14. Beslissing bestuur**

- 14.1 Het advies van de commissie is niet bindend. Het bestuur van de desbetreffende corporatie beslist binnen twee weken na ontvangst van het advies van de commissie over de afwikkeling van het geschil en stelt klager schriftelijk van deze beslissing op de hoogte. Wijkt de beslissing van het bestuur af van het advies van de commissie dan geeft het bestuur in haar beslissing aan welke argumenten daaraan ten grondslag liggen.
- 14.2 De commissie ontvangt per gelijke post een afschrift van de beslissing.

## **15. Vaststelling en wijziging reglement**

- 15.1 Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de commissie van bestuurlijke vertegenwoordigers.

## **16. Slotbepalingen**

- 16.1 Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2001 en laatst gewijzigd op 1 april 2014.