

REGLEMENT

inzake de behandeling en afdoening van geschillen met huurders

**ARTIKEL 1
DE DEFINITIES**

Stichting	Patrimonium woonstichting, gevestigd Boompjesgoed 20 te Veenendaal, voortzetting van de vereniging opgericht op 8 februari 1919;
Huurder	Elke natuurlijke persoon van 18 jaar en ouder die in een woning of op een woonwagenstandplaats in eigendom van de stichting zijn of haar hoofdverblijf heeft en elke natuurlijke persoon die daar zijn hoofdverblijf heeft gehad indien het geschil betrekking heeft op de periode van dat verblijf;
Huurdersvereniging	De vertegenwoordiger van de huurders (leden), die tot doel heeft de belangen van alle huurders van Patrimonium woonstichting te behartigen.
Directie	Het bestuur van Patrimonium woonstichting, krachtens artikel 4 van de statuten van Patrimonium woonstichting, gevormd door de directeur;
Commissie	De geschillencommissie van de stichting als bedoeld in artikel 16 BBSH, gevestigd op het adres van de stichting;
Klager	Een bewoner of de huurdersvereniging die een geschil schriftelijk aan de commissie voorlegt;
Geschil	Een van een klager afkomstig schriftelijk stuk gericht aan de commissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van de stichting, dit omvat tevens handelingen van personen, die de stichting, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst, voor haar werkzaamheden ingeschakeld heeft, waardoor klager geacht kan worden in zijn of haar belang te zijn getroffen. Een geschil kan uitsluitend betrekking hebben op de uitvoering van het beleid van Patrimonium woonstichting en niet over het beleid.

**ARTIKEL 2
TAAK EN DOEL VAN DE COMMISSIE**

Het doel van de commissie is:

- a. geschillen tussen de stichting en klager(s) op een met waarborgen omklede wijze en na onafhankelijke advisering op te lossen;
- b. bij te dragen aan de kwaliteit van de dienstverlening van de stichting.

De commissie heeft tot taak een onafhankelijk advies uit te brengen en tevens de directie naar aanleiding van deze geschillen gevraagd en ongevraagd te adviseren over de uitvoering van het beleid.

PROCEDURE

**ARTIKEL 3
VOORLEGGEN VAN EEN GESCHIL**

Het geschil kan kosteloos worden voorgelegd aan de commissie nadat:

- Het geschil mondeling of schriftelijk is gemeld bij de desbetreffende medewerker en/of de verantwoordelijk leidinggevende.
- De afhandeling van het geschil niet naar wens is en het geschil schriftelijk is kenbaar gemaakt aan de directie van Patrimonium woonstichting.

- De afhandeling van het geschil door de directie niet naar wens is. De gestelde termijn voor afhandeling door de directie is één maand.

Het geschil wordt door klager schriftelijk en bij voorkeur op een door de stichting beschikbaar gesteld formulier geformuleerd en voorgelegd aan de commissie door adressering aan:

Secretariaat Geschillencommissie
Patrimonium woonstichting
Postbus 91
3900 AB Veenendaal

Het betreffende formulier is verkrijgbaar bij Patrimonium en de Huurdersvereniging.

ARTIKEL 4 ONDERSTEUNING VAN DE COMMISSIE

De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze is een medewerker van Patrimonium woonstichting en wordt in overleg met de commissie door de directie aangewezen. De ambtelijk secretaris heeft géén stemrecht.

ARTIKEL 5 ONTVANGST VAN EEN GESCHIL

1. Nadat het ambtelijk secretariaat van de commissie het geformuleerde geschil heeft ontvangen, stuurt zij klager binnen een week bericht van ontvangst. In deze bevestiging staan de termijnen waarbinnen over het geschil een uitspraak wordt gedaan.
2. Direct na ontvangst legt het ambtelijk secretariaat het geschil voor aan de stichting met de mededeling dat de stichting twee weken de gelegenheid heeft een schriftelijk weerwoord op te stellen.
3. Op basis van het geschil en het in lid 2 bedoelde weerwoord bepaalt de voorzitter van de commissie of het geschil kennelijk ongegrond is. Is het geschil niet kennelijk ongegrond dan bepaalt de voorzitter van de commissie de datum van de hoorzitting waarop partijen zullen worden gehoord.
4. Bepaalt de voorzitter van de commissie dat het geschil kennelijk ongegrond is dan wordt klager daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling gedaan. De voorzitter stelt de commissie hiervan op de hoogte.

ARTIKEL 6 UITNODIGEN HOORZITTING

De commissie nodigt klager en de stichting schriftelijk uit voor de in het lid 3 van het vorig artikel bedoelde zitting. Tussen de uitnodiging en de hoorzitting verstrijken minimaal 10 dagen. Bij de uitnodiging ontvangen beide partijen alle voor die zitting ingebrachte stukken.

ARTIKEL 7 HOORZITTING

1. De in artikel 5, lid 3 bedoelde hoorzitting van de commissie is niet openbaar.
2. Klager kan zich tijdens de hoorzitting laten vertegenwoordigen dan wel zich laten bijstaan. Bij afwezigheid van klager zal de vertegenwoordiger door middel van een schriftelijke volmacht moeten aantonen dat hij/zij gemachtigd is als zodanig op te treden, tenzij de gemachtigde is ingeschreven als advocaat of procureur.
3. Klager kan zich ter zitting laten bijstaan door getuigendeskundigen, die zijn/haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten tijdens de hoorzitting.
4. De commissie kan medewerkers van de stichting na behoorlijke oproeping ter zitting horen.

ARTIKEL 8 INSTELLEN ONDERZOEK

De commissie kan, indien zij dat nodig acht, een nader onderzoek (laten) instellen en derden uitnodigen om in verband met het geschil te worden gehoord, dan wel te adviseren. De commissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen. Ook kan zij enkele van haar leden tot rapporteurs benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen. In verband daarmee kan de zitting worden verdaagd naar een later tijdstip. Deze verdaging duurt ten hoogste twee maanden.

ARTIKEL 9 BERAADSLAGING-STEMMING

Na de zitting en na het eventueel nadere onderzoek beraadslaagt de commissie over het uit te brengen advies. De commissie baseert haar advies op basis van de ingebrachte stukken en tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie. De beraadslaging is niet openbaar. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen. Besluiten kunnen worden genomen, als ten minste twee leden aanwezig zijn. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.

ARTIKEL 10 ADVIES

Na de beraadslaging brengt de commissie zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen twee weken na de laatste zitting, schriftelijk advies uit aan de directie. De commissie kan deze termijn met één maand verdagen. Hiervan ontvangen klager en verhuurder bericht. Een afschrift van het uitgebrachte advies wordt aan klager toegestuurd. Daarbij wordt aangegeven welke partij binnen een bepaalde termijn actie moet ondernemen naar aanleiding van de uitspraak. Het advies van de commissie is niet openbaar.

ARTIKEL 11 INHOUD ADVIES

De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan of:

1. de klager belang heeft bij het geschil;
2. de situatie waarop het geschil betrekking heeft aan het door de stichting gevoerde beleid al dan niet op juiste wijze gestalte is gegeven;
3. er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt;
4. na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten al dan niet moet worden herzien. Indien dit het geval is, geeft zij tevens hierover inhoudelijke richtlijnen.

De commissie verklaart het geschil in elk geval ongegrond indien deze discriminerend van aard is of indien de klager geen belang heeft bij het geschil.

ARTIKEL 12 DEFINITIEF BESLUIT DIRECTIE

Binnen 4 weken na de hoorzitting ontvangt klager de definitieve uitspraak van de directie. De directie kijkt slechts om zwaarwegende redenen en gemotiveerd af van het advies van de commissie. De directie brengt klager schriftelijk op de hoogte van het genomen besluit. Een afschrift daarvan gaat naar de commissie.

SPOEDPROCEDURE

ARTIKEL 13

Indien de aard van het geschil of de omstandigheden dat vereisen, kan een geschil, al dan niet op verzoek van klager, volgens een verkorte procedure worden behandeld. Het besluit om een geschil volgens een verkorte procedure te behandelen, wordt genomen door de voorzitter van de commissie in overleg met de ambtelijk secretaris.

ARTIKEL 14

Bij een verkorte procedure mag worden afgeweken van de minimale termijnen en van de schriftelijke uitnodigingen. De commissie hoort op zo kort mogelijke termijn klager en de stichting en brengt op een zo kort mogelijke termijn advies uit aan de directie. Een afschrift van het uitgebrachte advies wordt aan klager toegestuurd.

ARTIKEL 15

In het advies na een verkorte procedure geeft de commissie aan waarom zij en op welke onderdelen van het geschil zij een onmiddellijk advies nodig acht. De commissie geeft daarbij tevens aan voor welke onderdelen van het geschil de gebruikelijke procedure wordt gevolgd.

ARTIKEL 16

Na advisering op grond van een verkorte procedure wordt zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen vijf werkdagen, door of namens de directie beslist. Deze beslissing kan slechts om zwaarwegende redenen en gemotiveerd afwijken van het advies van de commissie.

DE COMMISSIE INSTELLING, SAMENSTELLING EN BENOEMING

ARTIKEL 17 INSTELLING

De directie draagt zorg voor het instellen en voortbestaan van de Geschillencommissie.

ARTIKEL 18 SAMENSTELLING

1. De commissie bestaat uit drie leden. De directie benoemt de leden.
2. Eén lid wordt voorgedragen door de directie.
3. Eén lid wordt voorgedragen door de huurdersvereniging te Veenendaal.
4. Het derde lid wordt voorgedragen op voordracht van de in de leden 2 en 3 van dit artikel bedoelde leden. Dit lid is voorzitter van de commissie.
5. Voor alle leden benoemd de directie plaatsvervangende leden volgens het bepaalde in de leden 2, 3 en 4 van dit artikel.
6. De leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd door de directie, nadat de huurdersvereniging met de voorgenomen benoeming heeft ingestemd.
7. De leden en de plaatsvervangende leden zijn onafhankelijk, dus hebben geen werkrelatie met Patrimonium.

ARTIKEL 19 BENOEMING

Elk lid van de commissie wordt voor ten hoogste drie jaar benoemd. De leden stellen een rooster van aftreden op zodanig dat er elk jaar één lid aftredend is. Aftredende leden kunnen ten hoogste tweemaal worden herbenoemd.

ARTIKEL 20 LIDMAATSCHAP

Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:

- het verstrijken van de termijn waarvoor een lid was benoemd, met inachtneming van de volzin van artikel 19;
- schriftelijke opzegging door een lid van de commissie.
- het aanvaarden van een werkrelatie met Patrimonium.
- overlijden van een lid van de commissie.
- een daartoe strekkend besluit van de directie na overleg met de Huurdersvereniging.

ARTIKEL 21 TUSSENTIJDSE BENOEMING

Bij tussentijdse benoeming neemt het nieuw benoemde lid in het rooster van aftreden de plaats in van het vertrokken lid.

OVERIGE TAKEN VAN DE COMMISSIE

ARTIKEL 22 OVERIGE TAKEN

Naast de in de hoofdstukken Procedure en Spoedprocedure genoemde taken heeft de commissie de volgende taken:

- het bijhouden van een niet openbaar register van voorgelegde geschillen;
- het jaarlijks aan de directie schriftelijk verslag uitbrengen over de werkzaamheden van de commissie waarbij ten minste informatie wordt gegeven over het aantal, de aard, de afhandelingstermijn van de geschillen en de uitgebrachte adviezen betreffende de geschillen die de commissie in dat jaar heeft behandeld. Dit verslag is niet openbaar. De huurdersvereniging wordt op de hoogte gebracht over het aantal ingebrachte zaken en de uitslag ervan;
- het naar aanleiding van de door haar behandelde geschillen gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over het te voeren beleid.

WERKWIJZE VAN DE COMMISSIE

ARTIKEL 23 EENSTEMMIGHEID

De commissie streeft bij haar advisering naar eenstemmigheid.

ARTIKEL 24 GEHEIMHOUDING- WAARBORGEN PRIVACY VAN KLAGER EN DERDEN

- a. De leden van de commissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens over klagers en/of derden waarvan zij in het kader van de werkzaamheden van de commissie hebben kennisgenomen.
- b. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van betrokkene is verleend. Klager wordt hiervan op de hoogte gesteld. Indien de toestemming wel is verleend, dan is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.
- c. De commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens welke bij de behandeling van een geschil zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk behandeld worden. In verband daarmee hebben alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen toegang tot privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie. Informatie over privacygevoelige gegevens over klager zal alleen na toestemming van klager aan derden worden verschaft.

REIKWIJDTE VAN DIT REGLEMENT

ARTIKEL 25

1. Een geschil wordt niet in behandeling genomen indien het:
 - inmiddels ook aan een rechter, de huurcommissie en/of de lokale huisvestingscommissie of een vergelijkbaar college door klager of de stichting is voorgelegd;
 - door de stichting in handen is gegeven aan een deurwaarder of advocaat, mits daarvan vooraf aan klager mededeling is gedaan, tenzij klager het geschil aan een rechter heeft voorgelegd met het oog op behoud van instantie en de desbetreffende rechter tevens heeft verzocht de behandeling in afwachting van de beslissing in het geschil, aan te houden;
 - een bezwaar tegen de aangezegde huurverhoging betreft. In dat geval deelt de commissie dit aan klager mee.

ARTIKEL 26

VASTSTELLING VERGOEDING

De commissieleden ontvangen een door de directie vast te stellen vergoeding.

VASTSTELLING EN WIJZIGING VAN DIT REGLEMENT

ARTIKEL 27

VASTSTELLEN

Dit reglement is op 16 januari 2002 vastgesteld door de directie nadat de huurdersvereniging op 17 december 2001 de gelegenheid heeft gehad zich erover uit te spreken.

ARTIKEL 28

WIJZIGING

Dit reglement kan slechts door de directie worden gewijzigd nadat de huurdersvereniging de gelegenheid heeft gehad zich over de voorgenomen wijzigingen uit te spreken.

ARTIKEL 29

In alle gevallen, waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie. De directie doet achteraf mededeling aan de Huurdersvereniging.

Versie 1.1. laatst gewijzigd: 9 januari 2009