



## Reglement Gezamenlijke Geschillencommissie Midden-Groningen

### Artikel 1: Begrippen

<b>Geschillencommissie</b>	De commissie, ingesteld door de corporaties Lefier en Groninger Huis om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van de corporaties aan de corporaties uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van de corporaties.
<b>Corporatie(s)</b>	Toegelaten instelling(en) in de zin van artikel 19 Woningwet, die de geschillencommissie heeft/(hebben) ingesteld.
<b>Bestuur</b>	Het bestuur van de corporaties Lefier en Groninger Huis.
<b>Huurdersorganisatie</b>	De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder waarmee de corporaties een samenwerkingsovereenkomst hebben afgesloten.
<b>Bewonerscommissie</b>	De organisatie als bedoeld in art 1 lid 1 sub g van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder
<b>Huurcommissie</b>	De huurcommissie bedoeld in art. 3a van de Uitvoeringswet Huurprijzen.
<b>Klager</b>	Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none"><li>• Een huurder van woon- of bedrijfsruimte van de corporatie.</li><li>• Een medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 BW en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW.</li><li>• De consument koper van een door de corporatie verkochte woning kan een geschil indienen over handelen en nalaten van een corporatie tijdens de aankoop- en/of de terugkoop-procedure, onverminderd het bepaalde in artikel 5 lid 1 onder I.</li><li>• Wie met betrekking tot de hiervoor genoemde woon- of bedrijfsruimte een status had als hiervoor opgesomd, zij het tot een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van een corporatie plaatsvond.</li></ul>



- Een huurdersorganisatie of bewonerscommissie.
- Een geregistreerde woningzoekende van woonruimte in eigendom van of in beheer bij een corporatie.

#### **Geschil**

Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de geschillencommissie, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handelen of nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten waarover de bestuurder (Groninger Huis) of de gebiedsmanager (Lefier) een uitspraak heeft gedaan.

#### **Reglementen- en benoemingscommissie**

Commissie bestaande uit vertegenwoordigers van de corporaties Lefier en Groninger Huis en de Huurdersorganisaties.

#### **Advies**

Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de geschillencommissie uitbrengt aan het bestuur van de corporatie.

### **Artikel 2: Doel en taak van de geschillencommissie**

1. Het doel van de geschillencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over geschillen om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de corporaties.
2. De geschillencommissie beoordeelt ingediende geschillen en adviseert het bestuur met betrekking tot de behandeling van geschillen.
3. De geschillencommissie kan het bestuur naar aanleiding van de behandeling van een geschil een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
4. De geschillencommissie is onafhankelijk.
5. De leden van de geschillencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes Governancecode.

### **Artikel 3: Samenstelling geschillencommissie, profiel en benoeming van leden**

1. De geschillencommissie bestaat uit tenminste vijf leden, waarvan tenminste drie leden bij elke zitting van de geschillencommissie aanwezig zijn. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden van de geschillencommissie (waaronder ook begrepen de voorzitter) worden benoemd en ontslagen door de reglementen- en benoemingscommissie.



3. De reglementen- en benoemingscommissie benoemt alle leden in gezamenlijkheid.
4. De reglementen- en benoemingscommissie stelt een profielschets van de leden op. Alle leden van de geschillencommissie en de voorzitter moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
  - a. leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
  - b. leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.
5. Een lid van de geschillencommissie 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 interne toezichthouder van de corporatie;
  - lid van de directie of het bestuur van de corporatie;
  - werknemer van de corporatie;
  - bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder;
  - 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;
  - leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van een corporatie als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
  - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de corporatie, huurdersorganisaties of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de geschillencommissie.
6. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder kan ten hoogste twee termijnen lid van de geschillencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de reglementen- en benoemingscommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is.
7. Het lidmaatschap van de geschillencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 6;
  - b. het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;



- c. overlijden van het lid;
  - d. een met redenen omkleed besluit van de reglementen- en benoemingscommissie, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen.
8. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de geschillencommissie indien nodig de reglementen- en benoemingscommissie 6 maanden van te voren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 3 onder a van dit artikel start de reglementen- en benoemingscommissie binnen een maand na ontvangst van de mededeling van de geschillencommissie een procedure met als doel om binnen twee maanden nadat de procedure is gestart een nieuw lid te benoemen.
9. De reglementen- en benoemingscommissie kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat de geschillencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.
10. De corporaties stellen, indien nodig, de geschillencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

#### **Artikel 4 Voorleggen geschil aan de geschillencommissie**

1. Een klager kan langs elektronische weg of per post een klacht indienen bij de geschillencommissie door schriftelijk in de Nederlandse taal een klacht aan de geschillencommissie toe te sturen.
2. Uit de klacht moet blijken welke concrete gedragingen aan de corporatie worden verweten.
3. Een klacht kan worden onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal;
4. Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure door een derde laten vertegenwoordigen of laten bijstaan.
5. De geschillencommissie neemt geschillen kosteloos in behandeling.
6. Klager kan zijn geschil op elk moment gedurende de procedure intrekken.

#### **Artikel 5: Geschillen die niet in behandeling worden genomen**

1. De volgende geschillen neemt de geschillencommissie niet in behandeling:
  - a. een geschil dat later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van een corporatie is ingediend;
  - b. een geschil dat anoniem is ingediend of discriminerend van aard is;
  - c. een geschil waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten de corporatie wordt verweten;
  - d. een geschil over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch



- niet uitsluitend klachten over huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering;
- e. indien een betrokken corporatie onvoldoende in de gelegenheid is geweest om het geschil op te lossen. Dit betekent dat een klacht niet eerst schriftelijk is gemeld en behandeld door de bestuurder (Groninger Huis) of de manager van het gebiedsteam (Lefier). In dat geval is het geschil niet ontvankelijk en zendt de geschillencommissie het geschil terug aan de klager;
  - f. een klacht waarbij de klager geen belang heeft;
  - g. een klacht betreffende een bestuursbesluit van de corporatie met algemene strekking;
  - h. indien klager of de corporatie de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
  - i. indien de geschillencommissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
  - j. een klacht gerelateerd is aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen;
  - k. een klacht met betrekking tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
  - l. een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals de geschillenregeling taxaties in de koopgarantvoorwaarden.
2. Indien de commissie een geschil niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

#### **Artikel 6: Verwerking van klachten**

1. Klager krijgt van of namens de geschillencommissie binnen tien werkdagen schriftelijk bericht van ontvangst van het geschil met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. Daarin meldt de geschillencommissie of het geschil ontvankelijk is of dat het geschil op grond van artikel 5 van dit reglement niet in behandeling wordt genomen.
3. De geschillencommissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden.
4. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de geschillencommissie dat is gepubliceerd op de website van de betrokken corporatie.



5. De geschillencommissie kan besluiten om geschillen van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
6. De geschillencommissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar de corporatie. De geschillencommissie stelt daarbij de corporatie in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de corporatie om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.

#### **Artikel 7: Voorbereiding van de zitting**

1. Tenzij de klacht op grond van artikel 5 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen stelt de geschillencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
2. De geschillencommissie stuurt binnen drie weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 6 lid 3 en 6 lid 6 is ontvangen aan partijen 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. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal zeven dagen.
3. De geschillencommissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot het geschil. De geschillencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
4. De geschillencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
5. De geschillencommissie kan voorafgaande aan de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als de corporatie kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.
6. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de geschillencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel geschillencommissie, de klager als corporatie tegen wie het geschil is gericht over hetzelfde dossier beschikken.

#### **Artikel 8: De zitting**

1. De geschillencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
2. De geschillencommissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter.
3. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van de corporatie worden gewraakt



op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De commissie beslist zo spoedig mogelijk of de wraking onderscheidenlijk de verschoning wordt toegestaan. In geval van staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.

4. Zittingen van de geschillencommissie zijn niet openbaar. De geschillencommissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De geschillencommissie is gehouden zowel de klager als de corporatie bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
5. Tijdens de zitting kan klager het geschil toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien klager niet aanwezig is.
6. Medewerkers van de corporatie wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.

#### **Artikel 9: Adviezen**

1. De beraadslagingen van de geschillencommissie zijn niet openbaar.
2. De geschillencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De geschillencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Bij staking van de stemmen geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
5. De geschillencommissie brengt binnen zes weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van de corporatie tegen wie het geschil gericht is en aan de klager.
6. Het advies van de geschillencommissie is niet bindend, maar het bestuur van de corporatie tegen wie het geschil gericht is kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
7. Het bestuur van de corporatie tegen wie het geschil gericht is, maakt binnen één maanden na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de geschillencommissie. Als het bestuur van de corporatie tegen wie het geschil gericht is, afwijkt van het advies, motiveert hij dit schriftelijk aan de geschillencommissie en klager.
8. De bestuurder van de corporatie wijst bij de kennisgeving van zijn beslissing aan de klager op de mogelijkheid voor een huurder om tot uiterlijk een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van de verhuurder heeft plaatsgevonden op grond van artikel



4.5 Uitvoeringswet Huurprijzen een uitspraak aan de Huurcommissie te vragen of. Als de Huurcommissie niet ontvankelijk is voor behandeling van het geschil, kan de huurder de rechter vragen om een uitspraak.

9. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de klachtencommissie altijd toegevoegd.

#### **Artikel 10: Spoedeisende klachten**

1. De voorzitter van de geschillencommissie kan op verzoek van klager de commissie bijeen roepen om een geschil met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de geschillencommissie afwijkt van de in dit reglement voorziene vormen en termijnen.
2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van het geschil en de betrokken belangen, een onverwijld behandeling en advisering nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
3. Artikel 9 lid 6 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen één week op het advies van de geschillencommissie beslist.

#### **Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens**

1. Leden van de geschillencommissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
2. De geschillencommissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die ten behoeve van behandeling van een geschil zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.
3. De secretaris van de geschillencommissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak.
4. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. De geschillencommissie informeert klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn geopenbaard is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens – ook daarover wordt klager geïnformeerd.
5. Het advies van de geschillencommissie aan het bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemers of derden.



### **Artikel 12: Faciliteiten**

1. De corporaties stellen de faciliteiten ter beschikking die de geschillencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. De reglementen- en benoemingscommissie stelt jaarlijks de vergoedingen vast voor de leden en de voorzitter van de geschillencommissie.

### **Artikel 13: Registratie en verslag van werkzaamheden**

1. De geschillencommissie houdt een register bij van ontvangen geschillen. Dit register vermeldt: de ontvangen klachten (nummer en het onderwerp van de klacht), het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding van grondslag, het aantal verwijzingen naar een corporatie, het aantal in behandeling genomen klachten, de behandelingstermijn van de klachten, de uitgebrachte adviezen, de strekking van elk advies. De geschillencommissie bespreekt dit register periodiek intern en met de reglementen- en benoemingscommissie.
2. De geschillencommissie brengt jaarlijks aan de reglementen- en benoemingscommissie verslag uit van haar werkzaamheden: een uittreksel van het klachtenregister, het aantal binnengekomen klachten, de aard van de klachten, aanduiding ontvankelijk / niet ontvankelijk, verwezen naar de corporatie en onderscheid gegrond / ongegrond / gedeeltelijk gegrond.
3. De corporatie verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar jaarverslag. Daarbij vermeldt de corporatie het aantal tegen gedragingen van de corporatie ingediende klachten bij de geschillencommissie en het percentage van de gevallen waarin het advies van de geschillencommissie niet is opgevolgd.

### **Artikel 14: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden**

1. Dit reglement geldt voor onbepaalde tijd.
2. Evaluatie van dit document kan op verzoek van (één van de) corporaties of (één van de) huurdersorganisaties plaatsvinden.
3. We volgen wetswijzigingen die tot gevolg hebben dat dit reglement aangepast moet worden. De reglementen- en benoemingscommissie kan besluiten tot wijziging van dit reglement nadat alle leden van de reglementen- en benoemingscommissie ermee hebben ingestemd en er geen regelgeving is die zich hiertegen verzet.
4. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de reglementen- en benoemingscommissie.