

Reglement Geschillen Advies Commissie



WOONVIZIER



Inhoud

Inleiding	3
Een commissie	3
Voor wie werkt de commissie?	3
Wat is een geschil?	3
Voorwaarden voor behandeling	4
Hoe gaat de Geschillen Adviescommissie te werk?	4
Hoe lang duurt de behandeling?	4
Hoe indienen?	4
Reglement Geschillen Advies Commissie	6

Woonvizier

Middelmeede 40
4921 BZ Made

Telefoon (0162) 67 98 00

info@woonvizier.net

www.woonvizier.net

Inleiding

VOOR EEN ONPARTIIDIG OORDEEL

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Ook een woningcorporatie doet wel eens iets wat een huurder of woningzoekende niet bevalt. In de meeste gevallen kunnen vergissingen wel weer snel rechtgezet worden, maar soms lukt dat niet en groeit een klacht uit tot een geschil. Om uit een geschilsituatie met Woonvizier te geraken, bestaat de Geschillen Adviescommissie (GAC). Hieronder kunt u lezen wat onder een 'geschil' verstaan wordt, hoe u het geschil aan de commissie kunt voorleggen en op welke manier de adviescommissie te werk gaat.

De commissie bestaat uit twee leden en een voorzitter, die op voordracht worden benoemd. Een lid aan te wijzen door Woonvizier, een lid aan te wijzen door de gezamenlijke bewonersorganisatie en een lid voorgedragen door deze twee gezamenlijk als onafhankelijk voorzitter. De werkwijze van de commissie is vastgelegd in een reglement, dat u als bijlage aantreft.

Een commissie

Een klachten- of geschillencommissie is een officieel onafhankelijk orgaan dat zich over geschilsituaties buigt en onpartijdige uitspraken doet. Sinds eind 2005 bestaat er een Geschillen Adviescommissie voor Woonvizier - Woonvizier - in de regio Drimmelen.

Voor wie werkt de commissie?

De GAC is er voor alle klanten van Woonvizier die de klachtenprocedure hebben doorlopen. Bent u huurder of ex-huurder, voelt u zich persoonlijk benadeeld door Woonvizier en komt u er met Woonvizier niet meer uit, dan kunt u de geschillen adviescommissie om een oordeel vragen.

Wat is een geschil?

Er bestaat een belangrijk onderscheid tussen een 'klacht' en een 'geschil'. Niet ieder probleem dat zich voordoet, is dan ook bedoeld voor behandeling door de geschillen adviescommissie. Als u zich bijvoorbeeld heeft geërgerd aan een fout met een bankafschrjving of een slecht uitgevoerde reparatie of als u vindt dat u onvriendelijk te woord bent gestaan, is dat een klacht waarmee u niet rechtstreeks naar de GAC kunt. In die gevallen wendt u zich in eerste instantie tot Woonvizier zelf en volgt u de klachtenafhandelingsprocedure van Woonvizier. Corporatiemedewerkers – en in tweede instantie de directeur van Woonvizier – zullen dan proberen uw klacht zo goed mogelijk te verhelpen. Over het algemeen lukt dat wel. Gemaakte fouten worden hersteld en misverstanden worden uit de wereld geholpen. Maar soms kunnen de partijen het niet met elkaar eens worden en wordt de klacht niet weggenomen. Pas dan kan er gesproken worden van een 'geschil'. En pas dan is er een rol voor de GAC weggelegd.

Voorwaarden voor behandeling

Om in aanmerking te komen voor behandeling door de adviescommissie moet het geschil aan een aantal voorwaarden voldoen.

- U voelt zich persoonlijk in uw belangen geschaad
- De situatie is ontstaan door toedoen van Woonvizioer
- Het probleem is een corporatie aangelegenheid
- U heeft geprobeerd via Woonvizioer het probleem op te lossen en de klachten- procedure van Woonvizioer geheel gevolgd

Niet in aanmerking komen zaken die onder de verantwoordelijkheid vallen van de overheid of van andere instanties of die al bij een andere instantie in behandeling zijn (huurcommissie, advocaat, deurwaarder).

Hoe gaat de Geschillen Adviescommissie te werk?

Als de commissie uw verzoek tot behandeling ontvangt, wordt allereerst beoordeeld of het geschil aan de voorwaarden voldoet. Is dat niet zo, dan ontvangt u daarvan een met redenen omkleedt bericht. Neemt de commissie uw verzoek wel in behandeling, dan ontvangt u daarvan ook bericht. Vervolgens gaat de commissie over tot grondig onderzoek. Alle relevante brieven en andere stukken worden gelezen en betrokken personen worden – indien gewenst – gehoord. U wordt dan uitgenodigd om bij de vergadering aanwezig te zijn om mondeling toelichting te geven. Ook mogelijk is dat de commissie andere personen die een bijdrage kunnen leveren, uitnodigt. Als het onderzoek is afgerond, komt de commissie tot een oordeel. Op basis daarvan brengt ze zwaarwegend advies uit aan de directie van Woonvizioer. De directie neemt echter de uiteindelijke beslissing. Bericht over het eindoordeel ontvangt u dan ook van Woonvizioer zelf.

Hoe lang duurt de behandeling?

Het reglement van de geschillen Adviescommissie noemt een aantal termijnen waaraan de behandelingstijd is gebonden. Zo ontvangt u binnen drie weken na ontvangst van uw verzoek een eventuele uitnodiging om uw kant van het verhaal toe te lichten. En de uitspraak kunt u binnen vier weken na behandeling verwachten. De bedoeling hiervan is dat het geschil snel wordt afgehandeld. Zorgvuldigheid is echter ook belangrijk. Daarom moet u in de praktijk redenen op een behandelingstijd die in totaal tot enkele maanden kan oplopen.

Hoe indienen?

Alleen schriftelijke verzoeken worden in behandeling genomen. Nadat u de interne klachtenprocedure bij uw corporatie heeft doorlopen, ontvangt u een aanmeldingsformulier voor de GAC. Gebruikt u bij voorkeur dit formulier, maar als u dat wenst kunt u ook zelf een brief opstellen.

Laat duidelijk blijken van wie het verzoek afkomstig is. Zorg dus dat u uw naam en adres vermeldt. U moet zelf uw handtekening plaatsen. Brieven of formulieren waarin namens anderen een geschil wordt gemeld, worden niet in behandeling genomen.

U kunt dit formulier:

- Als pdf bestand mailen naar info@woonvizier.net
- Via de post sturen naar Woonvizier, Postbus 87, 4920 AB Made / Middelmeede 40, 4921 BZ Made

Reglement Geschillen Advies Commissie

I Definities

Artikel 1

BBSH	Besluit Beheer Sociale-Huursector
De commissie	de Geschillen Advies Commissie als bedoeld in artikel 16 BBSH.
De corporatie	Woonvizer
De verzoeker	<p>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 7:268 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, alsmede een onderhuurder die, met toestemming van Woonvizer, huurt van een huurder van woon- of bedrijfsruimte in eigendom van of in beheer bij Woonvizer;</p> <p>een woningzoekende indien en voor zover het geschil betrekking heeft op de handelwijze van Woonvizer;</p> <p>een bundeling of groep van huurders van één van Woonviziers met gelijke geschillen, indien en voor zover het geschil als groep wordt ingediend en die groep aannemelijk maakt dat zij de huurders vertegenwoordigt;</p> <p>een koper van een woning van Woonvizer voor zover het geschil betrekking heeft op de afwikkeling van de koopovereenkomst;</p> <p>de eigenaar van een woning die met Woonvizer een overeenkomst tot dienstverlening heeft gesloten voor zover het geschil betrekking heeft op de uitvoering van die overeenkomst;</p>
Het geschil	een van de verzoeker afkomstige schriftelijke mededeling, waaruit blijkt dat verzoeker zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van Woonvizer of van door Woonvizer bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:610 van het Burgerlijk Wetboek voor Woonvizer werkzaam, waardoor verzoeker geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.
Privacygevoelige gegevens	gegevens die herleidbaar zijn tot een individuele natuurlijke persoon

II Procedures voorafgaande aan het geschil

Artikel 2

2.1

Een persoon die rechtstreeks in zijn of haar belang is getroffen door het handelen of nalaten van Woonvizio, van medewerker(s) van Woonvizio dan wel van derden die in opdracht van Woonvizio werkzaamheden verrichten, kan een geschil indienen bij de commissie, nadat hij zich met zijn geschil eerst heeft gewend tot de werkorganisatie van Woonvizio.

2.2

Blijft na het melden van het geschil bij de werkorganisatie volgens verzoeker het geschil bestaan, dan dient verzoeker voorafgaand aan het indienen van dit geschil bij de commissie, zich met zijn geschil als bedoeld in lid 1 met een hiervoor bestaand formulier, eerst te wenden tot de directeur van Woonvizio. Het betreffende formulier is verkrijgbaar bij Woonvizio en dient volledig te worden ingevuld.

2.3

Blijft na de afhandeling/melding van het geschil als bedoeld in lid 2 volgens verzoeker het geschil bestaan, dan kan hij deze geschil indienen bij de Geschillen Adviescommissie. Een geschil dient binnen zes weken na de afhandeling/ melding als bedoeld in lid 2 op een daarvoor bestemd formulier te worden ingediend. Het betreffende formulier is verkrijgbaar bij de betrokken corporatie en dient volledig te worden ingevuld.

III Niet-ontvankelijke geschillen voor de Geschillen Advies Commissie indien

Artikel 3

3.1

het geschil niet voldoet aan de omschrijving van het begrip geschil in artikel 1;

3.2

het geschil betrekking heeft op een voorstel tot verhoging van de huurprijs als bedoeld in de Huurprijzenwet woonruimte of het Burgerlijk Wetboek. De commissie deelt de verzoeker in dat geval mee dat verzoeker een beroep kan doen op de huurcommissie en / of de rechtbank (sector kanton).

3.3

verzoeker of Woonvizio het geschil al aan een geschillen beslechtende instantie, bijvoorbeeld de huurcommissie of de rechtbank (sector kanton), heeft voorgelegd. Een geschil kan wel in behandeling worden genomen indien de verzoeker het geschil aan een geschillen beslechtende 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;

3.4

verzoeker niet heeft voldaan aan zijn verplichting om het geschil eerst schriftelijk aan Woonvizio voor te leggen. De commissie verwijst het geschil in dat geval door naar Woonvizio en doet daarvan mededeling aan verzoeker. Daarbij geeft zij aan waarom het geschil is doorverwezen. De commissie vermeldt tevens dat verzoeker zich weer tot de commissie kan wenden indien het geschil niet binnen de daarvoor geldende termijn is opgelost;

IV Taak en werkwijze van de commissie

Artikel 4

4.1

De commissie adviseert de betrokken corporatie over de afhandeling van bij de commissie ingekomen geschillen als bedoeld in artikel 2.

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 commissie lid is verplicht tot geheimhouding van de gegevens, waarvan hij/zij in het kader van de behandeling van het geschil kennis heeft genomen.

4.6

De commissie vergadert minimaal 2 maal per jaar en zoveel als nodig.

4.7

De commissie houdt een register bij van ontvangen geschillen, waarin tenminste wordt opgenomen:

- a. het geschil
- b. de afhandelingstermijn van het geschil
- c. de niet in behandeling genomen geschillen
- d. de uitgebrachte adviezen.

Dit register wordt periodiek op de agenda van de vergadering van de commissie geplaatst.

4.8

De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur van corporatie, waarin tenminste de gegevens worden opgenomen als vermeld in lid 7.

V Bevoegdheden Commissie

Artikel 5

5.1

De commissie is bevoegd Woonvizio 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.

5.2

De commissie is bevoegd zelf onderzoek ter plaatse in te stellen.

5.3

De commissie is bevoegd om zich door deskundigen te laten adviseren.

De kosten verbonden aan het advies van de deskundige komen voor rekening van Woonvizio. 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 Woonvizio

VI Ondersteuning

Artikel 6

Aan de commissie wordt een onafhankelijk en extern ambtelijk secretaris toegevoegd.

VII Coördinator van Woonvizier

Artikel 7

7.1

Woonvizier wijst een coördinator aan, die optreedt als intermediair tussen de commissie en Woonvizier.

7.2

De coördinator heeft kennis van en toegang tot het beleid en de interne processen van Woonvizier

VIII Ontvangst geschil

Artikel 8

8.1

Verzoeker krijgt van of namens de commissie binnen twee weken een ontvangstbevestiging van het geschil.

8.2

De commissie informeert de verzoeker of het geschil in behandeling wordt genomen en binnen welke termijn het geschil zal worden behandeld.

IX Voorbereiding van de vergadering van de commissie

Artikel 9

9.1

De commissie stelt de coördinator van Woonvizier, die is belast met het behandelen van geschillen zo spoedig mogelijk na ontvangst van het geschil in de gelegenheid om binnen 4 weken schriftelijk op het geschil te reageren.

9.2

De commissie behandelt het geschil zoveel mogelijk in een schriftelijke procedure. Indien de commissie besluit tot een hoorzitting dan ontvangt verzoeker en Woonvizier tenminste zeven dagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de vergadering, waarin de commissie het geschil zal behandelen. Dit bericht vermeldt tevens de plaats waar de relevante stukken die betrekking hebben op zijn of haar zaak voor de verzoeker ter inzage liggen.

9.3

Verzoeker kan zich door een gemachtigde laten vertegenwoordigen, dan wel zich door een deskundige laten bijstaan. Verzoeker draagt zelf zorg voor de oproeping van zijn gemachtigde/deskundige.

9.4

Indien verzoeker zich wil laten vertegenwoordigen door een gemachtigde/ deskundige dan dient hij de naam van de persoon, indien dit niet via het geschillenformulier als bedoeld in artikel 2, tweede lid, is gebeurd, schriftelijk vóór de vergadering aan de commissie kenbaar te maken. De gemachtigde dient ter zitting in alle gevallen een schriftelijke en door verzoeker ondertekende machtiging te overleggen.

X Behandeling van het geschil

Artikel 10

10.1

Indien de commissie heeft besloten tot een hoorzitting dan is de vergadering waarin de commissie het geschil behandelt, niet openbaar.

Toegang tot de vergadering hebben in elk geval:

- a. de verzoeker
- b. zijn of haar deskundige/gemachtigde
- c. een vertegenwoordiger van corporatie.

10.2

De verzoeker en zijn of haar vertegenwoordiger worden in de gelegenheid gesteld het geschil nader toe te lichten. De op de vergadering aanwezige vertegenwoordiger van corporatie wordt eveneens in de gelegenheid gesteld een reactie op het geschil te geven

10.3

De commissie kan derden uitnodigen om een bijdrage te leveren aan de hoorzitting

10.4

Verzoeker heeft de gelegenheid om op alle stukken zoals genoemd in artikel 4, tweede lid, tijdens de vergadering te reageren.

XI Waarborgen privacy van verzoeker en derden

Artikel 11

11.1

Verzoeker heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten.

11.2

De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van het beklag kennis hebben genomen.

11.3

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.

XII De beraadslagingen en het advies

Artikel 12

12.1

De beraadslagingen van de commissie zijn besloten. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en indien dit van toepassing is op de informatie die verkregen is uit de hoorzitting

12.2

De commissie kan slechts vergaderen en besluiten nemen wanneer meer dan de helft van de leden aanwezig is. Indien onvoldoende leden aanwezig zijn, wordt in de eerstkomende vergadering een beslissing genomen door de dan aanwezige leden

12.3

De commissie brengt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 1 maand, nadat het geschil is behandeld, haar advies schriftelijk uit aan corporatie. Zij kan deze termijn met slechts een maand verdagen. Hiervan ontvangt verzoeker bericht.

12.4

De commissie geeft in haar advies aan:

- a. of de verzoeker is getroffen door het handelen of nalaten van corporatie;
- b. op welke wijze Woonvizer de ingekomen geschil kan afhandelen.

XIII Woonvizer

Artikel 13

13.1

Woonvizer zal binnen een maand na de ontvangst van het advies, de commissie schriftelijk berichten of zij het advies al of niet volgt.

13.2

Indien Woonvizer het advies van de commissie niet volgt, zal zij dit schriftelijk gemotiveerd en beredeneerd meedelen.

13.3

Woonvizer stelt de verzoeker eveneens binnen een maand in kennis van zijn beslissing over het advies, alsmede van de eventuele verdere afhandeling.

XIV Samenstelling, benoeming, instelling en beëindiging commissie

Artikel 14

14.1

De commissie bestaat uit één voorzitter en twee leden.

- a. een persoon aan te wijzen door Woonvizers;
- b. een persoon aan te wijzen door de gezamenlijke bewonersorganisaties;
- c. een persoon voorgedragen door deze twee gezamenlijk als onafhankelijk voorzitter.

14.2

Tot lid van de commissie kan niet worden benoemd degene die:

- a. lid is van één van de organen van Woonvizers
- b. belast is met, of mede uitvoering geeft aan, het overheidstoezicht op corporaties
- c. in dienst is van één van Woonvizers als werknemer

14.3

De leden van de commissie worden benoemd door het bestuur van Woonvizers voor de duur van vier jaar.

14.4

De leden van de commissie treden uiterlijk vier jaar na hun benoeming af volgens een door de commissie op te stellen rooster van aftreden. Een aftredend lid kan ten hoogste tweemaal worden herbenoemd

14.5

Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:

- a. het verstrijken van de termijn zoals bedoeld in lid 4;
- b. schriftelijke opzegging van een lid;
- c. overlijden van een lid.

XV Vaststelling en wijziging reglement

Artikel 15

15.1

Dit reglement wordt, nadat de bewonersorganisatie is gehoord vastgesteld door het bestuur van Woonviziërs.

15.2

Dit reglement kan nadat de commissieleden, de bewonersorganisatie gehoord zijn, worden gewijzigd door het bestuur van Woonviziërs.

De inhoud van deze brochure kan onderhevig zijn aan wijzingen ten gevolge van wetgeving en beleidsvoering. U kunt via onze website controleren of u beschikt over de meest recente versie.