

FAQ Geschillencommissie Huursector

De klacht wordt in behandeling genomen, wat dan?

De commissie gaat na of de klacht inderdaad eerder aan de betrokken corporatie is voorgelegd, neemt kennis van het standpunt van de corporatie en vraagt de corporatie alsnog tot overeenstemming met de klager te komen. Komt de corporatie niet tot overeenstemming met de huurder, dan nodigt de commissie beide partijen uit hun standpunten tijdens een hoorzitting toe te lichten. De klager en de corporatie moeten alle stukken die betrekking hebben op de klacht opsturen naar de geschillencommissie, die de stukken vervolgens aan de andere partij doorstuurt.

Kan de geschillencommissie deskundigen inschakelen?

Ja, de commissie kan deskundigen uitnodigen mondeling of schriftelijk een bijdrage te leveren aan de behandeling van de klacht. Vijf werkdagen voor de hoorzitting (niet openbaar) worden de namen van deze personen aan de klager en de corporatie bekendgemaakt. Tijdens de hoorzitting mogen partijen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan, bijvoorbeeld door een advocaat.

Wanneer wordt uitspraak gedaan?

De commissie beslist buiten aanwezigheid van derden met meerderheid van stemmen. De geschillencommissie doet binnen vier weken na de hoorzitting uitspraak. De uitspraak wordt aan de klager en de corporatie toegezonden.

Is het advies bindend, dan wordt aangegeven welke partij binnen welke termijn welke actie moet ondernemen.

Is het advies niet bindend en de corporatie besluit het advies niet of gedeeltelijk niet op te volgen, dan moet zij dit binnen vier weken na verzending van de uitspraak gemotiveerd meedelen aan de geschillencommissie.

Bij een bindend advies kan de uitspraak aan de rechter worden voorgelegd.

Hoe is de geschillencommissie samengesteld en hoe worden nieuwe leden benoemd?

De Geschillencommissie Huursector bestaat uit maximaal zes leden. De commissie kan besluiten nemen in een samenstelling van ten minste drie leden en maximaal vijf leden. Ten minste een van de leden heeft een afgeronde juridische opleiding gevolgd.

Nieuwe leden worden benoemd op voordracht van de zittende leden. De Raad van Directeuren van de geschillencommissie (directeuren van de participerende corporaties) beslist bij meerderheid. De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd.

Werkt het, zo'n geschillencommissie?

Nou en of. In 2009 heeft de Geschillencommissie Huursector 84 klachten in behandeling genomen.

Over 23 klachten is een bindend advies gegeven, over drie klachten is een gedeeltelijk bindend/niet-bindend advies uitgebracht, 26 klachten zijn buiten zitting afgehandeld, 24 klachten zijn niet ontvankelijk verklaard en niet in behandeling genomen en acht klachten waren begin 2010 nog in behandeling.

Moet elke woningcorporatie een eigen geschillencommissie hebben?

Nee, corporaties kunnen onderling afspreken dat zij dezelfde klachtencommissie gebruiken. Als een huurder in ieder geval maar de mogelijkheid heeft een klacht in te dienen over het handelen van de corporatie waar hij of zij van huurt. De geschillencommissie waarbij DUWO is aangesloten komt voort uit de Stichting KWH (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector), maar staat nu op zichzelf. Bij de Geschillencommissie Huursector zijn 22 woningcorporaties aangesloten. Er zijn meerdere gezamenlijke geschillencommissies in Nederland.

Het belangrijkste voordeel van een gezamenlijke commissie is dat de kosten kunnen worden gedeeld. Daaruit volgen andere voordelen. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk externe deskundigen te benoemen (en te betalen). Door externe deskundigen in te schakelen, neemt de onafhankelijkheid van de klachtencommissie en ook de kwaliteit van de uitspraken toe en dat kan het draagvlak onder huurders vergroten.