

## REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE HUURSECTOR

### Algemeen

#### **Artikel 1: Begrippen**

1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. *corporaties*:  
de aan de Geschillencommissie Huursector deelnemende woningcorporaties.
- b. *raad van directeuren*:  
de vergadering van directeuren van de aan de Geschillencommissie Huursector deelnemende corporaties.
- c. *Geschillencommissie Huursector, hierna te noemen "de Geschillencommissie"*:  
de gezamenlijke klachtencommissie van de corporaties als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector.
- d. *klager*:  
de huurder van woonruimte van een deelnemende corporatie, alsmede:
  - a. de medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 267 van het Burgerlijk Wetboek;
  - b. de persoon, bedoeld in artikel 7:268, tweede lid van het Burgerlijk Wetboek;
  - c. degene die de woongelegenheid of andere onroerende zaak met toestemming van de corporatie huurt van een huurder die haar huurt van die corporatie, en;
  - d. de ex-huurder.
- e. *klacht*:  
een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de Geschillencommissie, waaruit blijkt dat klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen door handelen of nalaten van de corporatie of van door de 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.

## Bevoegdheid van de Geschillencommissie

### Artikel 2: Bevoegdheid

1. De Geschillencommissie is bevoegd tot het uitbrengen van bindend advies in geschillen die betrekking hebben op:
  - a. de naleving van de huurovereenkomst, alsmede aan de corporatie voorgelegde klachten over onderhoud en geriefsverbeteringen, inclusief de klachten betrekking hebbend op de aan huurder op te leggen gedoogplicht;
  - b. de mutatieprocedure en mutatiekosten;
  - c. de naleving van de leveringsvoorwaarden zoals vastgelegd in het KWH-Huurlabel, ingeval de corporatie aangesloten is bij de KWH.In deze gevallen doet de Geschillencommissie uitspraak door middel van een *bindend advies*, tenzij klager daarmee niet instemt. Indien klager niet akkoord gaat met een bindend advies met betrekking tot de in het eerste lid genoemde klachten doet de Geschillencommissie slechts bij wege van advies uitspraak over de in het tweede lid genoemde klachten.
2. De Geschillencommissie is bevoegd tot het uitbrengen van *niet-bindend* advies in geschillen die betrekking hebben op:
  - a. handelen of nalaten van het personeel van de corporatie en door de corporatie ingeschakelde derden;
  - b. de servicekosten als bedoeld in artikel 7:237 BW en de overige vergoedingen voor bijkomende leveringen en diensten alsmede de kwaliteit van de geleverde goederen en diensten, voorzover deze klachten niet voor behandeling door de Huurcommissie in aanmerking komen.
3. De Geschillencommissie heeft voorts de bevoegdheid te adviseren over procedures en werkwijzen die de corporaties hanteren. Zij brengt daarover *niet-bindend* advies uit.
4. De Geschillencommissie kan bij *niet-bindend* advies uitspraak doen in een geschil tussen een huurdersorganisatie en de betreffende corporatie. Het geschil kan slechts betrekking hebben op een tussen deze huurdersorganisatie en corporatie gesloten overeenkomst en kan slechts aan de Geschillencommissie worden voorgelegd als de betreffende huurdersorganisatie en corporatie de bevoegdheid van de Geschillencommissie in deze zijn overeengekomen.

### **Artikel 3: Onbevoegdheid**

1. De Geschillencommissie is niet bevoegd klachten in behandeling te nemen die niet voldoen aan de definitie opgenomen in artikel 1 onder e. dan wel niet behoren tot de geschillen bedoeld in artikel 2, en klachten die betrekking hebben op:
  - a. de hoogte van de huurprijs;
  - b. de betalingsverplichting wat betreft (woon)servicekosten;
  - c. woonruimteverdeling;
  - d. een geschil waarover reeds het oordeel van een instantie met wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd door hetzij klager hetzij de betreffende corporatie;
  - e. een geschil waarbij de corporatie zelf nog niet voldoende in de gelegenheid is geweest om dit zelf af te handelen.In alle hiervoor bedoelde gevallen is klager niet-ontvankelijk in zijn klacht.

### **Procedure**

#### **Artikel 4: Ontvangst klacht**

1. Indien een corporatie, nadat zij daartoe voldoende in de gelegenheid is gesteld, een klacht niet naar tevredenheid van klager afhandelt, kan klager binnen een redelijke termijn nadat de klacht aan de corporatie is voorgelegd de klacht schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig maken.
2. De Geschillencommissie bevestigt binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht de ontvangst aan de klager en deelt mee of de klacht in behandeling wordt genomen dan wel niet-ontvankelijk wordt verklaard. In beide gevallen stuurt de Geschillencommissie klager dit reglement toe.
3. In het geval van meerdere individuele, maar overigens identieke klachten kunnen deze worden gebundeld, tenzij klagers daartegen zwaarwegende bezwaren naar voren brengen, zulks ter beoordeling van de Geschillencommissie.

## **Artikel 5: Niet-ontvankelijkheid**

1. Indien de Geschillencommissie klager niet-ontvankelijk verklaart in zijn klacht deelt zij hem dit schriftelijk mee, onder vermelding van, voor zover van toepassing en bekend, de instantie tot welke hij zich wel kan richten. Tegelijkertijd deelt de Geschillencommissie mee dat klager binnen veertien dagen met redenen omkleed bezwaar tegen de niet-ontvankelijkverklaring kan maken. De Geschillencommissie neemt binnen veertien dagen na ontvangst van het bezwaar hierop een beslissing en deelt die aan klager en corporatie mee, onder toezending van het bezwaar van klager aan de corporatie.

## **Artikel 6: Behandeling klacht**

1. Indien de Geschillencommissie de klacht in behandeling neemt, stuurt zij deze door naar de corporatie en verzoekt zij de corporatie binnen twee weken te laten weten of klager al eerder de klacht aan haar heeft voorgelegd, wat het standpunt van de corporatie is en of zij gelegenheid wenst te krijgen om te trachten alsnog tot overeenstemming met klager te komen.
2. Indien de Geschillencommissie meent dat er voldoende aanknopingspunten zijn op basis waarvan de corporatie alsnog tot overeenstemming met klager kan komen, geeft zij de corporatie de daartoe in redelijkheid benodigde tijd.
3. Indien blijkt dat de corporatie niet tot overeenstemming komt met klager, nodigt de Geschillencommissie partijen uit om de klacht tijdens een hoorzitting mondeling te komen toelichten. Tussen de datum van uitnodiging en de hoorzitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.
4. De voorzitter kan op verzoek van klager of de corporatie besluiten een geschil als spoedgeschil in behandeling te laten nemen in alle zaken waarin - naar het oordeel van de voorzitter - wegens onverwijlde spoed een onmiddellijke beslissing wordt vereist of nuttig wordt geoordeeld. In het geval de voorzitter weigert het geschil als spoedgeschil in behandeling te laten nemen zal de verzoeker dit schriftelijk worden meegedeeld.

### **Artikel 7: Doorzenden stukken**

1. De klager en de betreffende corporatie dienen alle stukken die betrekking hebben op de klacht, evenals de stukken waarom de Geschillencommissie heeft verzocht, minimaal een week vóór de hoorzitting aan de Geschillencommissie te hebben overgelegd.
2. De aan de Geschillencommissie overgelegde stukken worden door de Geschillencommissie aan de andere partij doorgezonden, tenzij het zeer omvangrijke stukken betreft. Partijen worden hieromtrent nader geïnformeerd. In alle gevallen kunnen partijen inzage vragen bij het secretariaat.

### **Artikel 8: Hoorzitting**

1. De hoorzitting is niet openbaar. De Geschillencommissie kan bij de hoorzitting die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De Geschillencommissie deelt de klager en de corporatie ten minste vijf werkdagen voor de hoorzitting mee welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
2. De klager en de corporatie worden gedurende de hoorzitting in staat gesteld hun standpunt toe te lichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan.
3. Wanneer de Geschillencommissie een nader onderzoek noodzakelijk acht kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

### **Artikel 9: Deskundigen**

1. De Geschillencommissie kan, met het oog op de behandeling van een bij de Geschillencommissie aanhangig gemaakte klacht, één of meer deskundigen uitnodigen tot het bijwonen van een hoorzitting van de Geschillencommissie.
2. De leden van de Geschillencommissie kunnen in de hoorzitting aan de in het eerste lid bedoelde personen inlichtingen en adviezen vragen.
3. Eén of meer deskundigen kunnen eveneens worden uitgenodigd een schriftelijk advies

uit te brengen met betrekking tot een bij de Geschillencommissie aanhangig gemaakte klacht.

4. De kosten die redelijkerwijze noodzakelijk zijn voor het raadplegen van deskundigen door de Geschillencommissie komen ten laste van de betreffende corporatie.

#### **Artikel 10: Uitspraak**

1. De Geschillencommissie beslist buiten aanwezigheid van derden. Binnen vier weken na de hoorzitting of indien nazending van stukken worden verlangd binnen vier weken na de datum van ontvangst van die stukken, doet de Geschillencommissie uitspraak en wordt die uitspraak aan klager en corporatie toegezonden.
2. In geval van een bindend advies als bedoeld in artikel 2, lid 1 wordt bij het toezenden daarvan aangegeven welke partij binnen een bepaalde termijn welke actie moet ondernemen naar aanleiding van de uitspraak.
3. In geval van een niet-bindend advies als bedoeld in artikel 2, leden 2 en 3 respectievelijk artikel 2, lid 4 stelt het bestuur van de corporatie klager respectievelijk huurdersorganisatie schriftelijk en binnen vier weken na verzending van de uitspraak gemotiveerd in kennis van haar besluit op het niet-bindend advies. Indien de corporatie besluit het advies niet of niet geheel te volgen, deelt zij dit binnen vier weken na verzending van de uitspraak gemotiveerd mee aan de Raad van Directeuren en de Geschillencommissie.
4. Een op grond van lid 1 bij bindend advies gegeven uitspraak kan worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter. De rechter zal echter slechts dan het bindend advies buiten beschouwing laten, als dit naar het oordeel van de rechter wat de inhoud of de wijze van totstandkoming betreft van zodanige aard is, dat het in strijd met de redelijkheid en de billijkheid zou zijn om het bindend advies in stand te laten.

## **Samenstelling, benoeming en werkwijze Geschillencommissie**

### **Artikel 11: Samenstelling en benoeming Geschillencommissie**

1. De Geschillencommissie bestaat uit maximaal zes leden en treedt op in een samenstelling van ten minste drie leden, doch maximaal vijf leden.
2. De leden van de Geschillencommissie worden benoemd en ontslagen door de Raad van directeuren. De benoeming vindt plaats op voordracht van de leden van de Geschillencommissie. De Raad van directeuren dient binnen zes weken na een voordracht tot benoeming schriftelijk haar besluit aan de Geschillencommissie kenbaar te maken. De voorzitter wordt als zodanig door de Raad van directeuren benoemd. Geen der leden heeft een relatie als bestuurder, werknemer, toezichthouder of huurder met een der corporaties bedoeld in artikel 1 onder a.
3. Ten minste één der optredende leden heeft een afgeronde juridische opleiding gevolgd.
4. De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd. De Geschillencommissie stelt een rooster van aftreden vast. De Geschillencommissie dient drie maanden voor de in het rooster genoemde datum van aftreden een voordracht tot herbenoeming aan de Raad van directeuren te doen.
5. Het lidmaatschap van de Geschillencommissie eindigt door:
  - het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 4 van dit artikel;
  - het met inachtneming van een termijn van twee maanden schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij de Raad van directeuren;
  - overlijden;
  - een daartoe strekkend gemotiveerd besluit van de Raad van directeuren;
  - een omstandigheid genoemd in lid 2, laatste volzin van dit artikel.
6. Een door het verstrijken van de in lid 4 genoemde termijn aftredend lid van de Geschillencommissie is opnieuw benoembaar voor één of meer nieuwe periode(s) van drie jaar.

## **Artikel 12: Werkwijze Geschillencommissie**

1. De Geschillencommissie kiest uit haar midden één vice-voorzitter.
2. De Geschillencommissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de besturen van de corporaties.
3. De Geschillencommissie wordt ondersteund door een secretariaat.

## **Artikel 13: Stemmen**

1. De bij de hoorzitting aanwezige leden van de Geschillencommissie beslissen bij meerderheid van stemmen.
2. Ieder lid stemt zonder lastgeving of ruggespraak.
3. Besluiten kunnen worden genomen als ten minste drie leden aanwezig zijn.

## **Samenstelling en werkwijze raad van directeuren**

### **Artikel 14: Samenstelling Raad van Directeuren**

1. De Raad van Directeuren wordt gevormd door de directeuren van alle deelnemende corporaties. Zij vergadert ten minste éénmaal per jaar.
2. De Raad van Directeuren kiest uit haar midden een voorzitter.
3. De Raad van Directeuren besluit bij volstreekte meerderheid van het in totaal door de aanwezige en vertegenwoordigde directeuren uit te brengen aantal stemmen.
4. De voorzitter kan een voorstel tot besluit buiten een vergadering om schriftelijk aan de Raad van Directeuren voorleggen. In dat geval geldt een besluit als genomen indien meer dan de helft van de leden van de Raad van Directeuren schriftelijk heeft laten weten met het besluit in te stemmen.

### **Artikel 15: Wijziging en vaststelling reglement**

1. Dit reglement kan worden gewijzigd door de Raad van directeuren nadat vertegenwoordigers van de huurders van de corporaties, bedoeld in artikel 1 onder a., de besturen van die corporaties, alsmede de leden van de Geschillencommissie, in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken.

Aldus vastgesteld per 1 januari 2005 door de Raad van Directeuren van de Geschillencommissie Huursector.