

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1.1. **Corporatie:**

De in de Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken samenwerkende woningcorporaties te weten:

- RK Bouwstichting St. Joseph te Hilversum
 - Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken te Hilversum
- welke werkzaam zijn als toegelaten instelling in de zin van de Woningwet.

1.2. **Huurder:**

Een huurder van een woning, woonruimte of garage van de onder artikel 1.1. genoemde toegelaten instellingen. Voor de toepassing van dit reglement wordt onder huurder eveneens verstaan de medehuurder en de ex-(mede)huurder.

1.3. **Bestuur:**

Het bestuur van de corporatie waarvan de huurder huurt.

1.4. **Commissie:**

De geschillenadviescommissie (kortweg GAC) van de in de Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken samenwerkende corporaties.

1.5. **Klager:**

De huurder, de medehuurder in de zin van artikel 1623g en 1623i, lid 2 van het Burgerlijk Wetboek en de ex-(mede)huurder van woonruimte of garage in eigendom van of in beheer zijnde bij de corporatie.

1.6. **Geschil:**

Een van de klager afkomstig schriftelijk stuk als bedoeld in artikel 9.1., gericht aan het bestuur, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling 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 1637a van het Burgerlijk Wetboek voor de corporaties werkzaam, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

1.7. **Het werkapparaat**

Het uitvoerende werkapparaat van de Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken voor zover zij ten dienste staat van de corporatie.

1.8. **Huurdersorganisatie**

De huurdersorganisatie Het Gooi en Omstreken waarmee de corporatie een samenwerkingsconvenant heeft gesloten.

Artikel 2. Doel van de commissie

Het doel van de commissie is:

- 2.1 Huurders in de gelegenheid te stellen geschillen in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben.
- 2.2. Bij te dragen aan een goede behandeling van geschillen en daarmee aan de verbetering van de relatie die de corporatie met haar huurders heeft.
- 2.3. Bij te dragen aan de verbetering c.q. optimalisering van het functioneren van de corporatie. De commissie richt zich daarbij mede naar de normeringen van het KWH-Huurlabel.

Artikel 3. Taak van de commissie

- 3.1. De commissie adviseert het bestuur met betrekking tot de afhandeling van door het bestuur aan haar voorgelegde geschillen. Geschillen die rechtstreeks of via het werkapparaat bij de commissie worden ingediend, worden geacht aan het bestuur te zijn gericht. De commissie kan naar aanleiding van de door haar behandelde geschillen het bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren over het te voeren beleid.

Artikel 4. Samenstelling en benoeming

- 4.1. De commissie bestaat uit vijf onafhankelijke leden.
- 4.2. De leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur van de Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken.
 - 4.2.1. Twee leden op voordracht van de huurders. Voor deze benoeming verzoekt het bestuur van de Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken de Huurdersorganisatie tot een voordracht te komen. Deze voordracht is bindend.
 - 4.2.2. Twee leden op voordracht van het bestuur van de Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken. Deze voordracht is bindend. Deze voorgedragen leden maken geen deel uit van het bestuur en/of de Raad van Toezicht van de corporatie. De leden mogen niet in dienst zijn van of anderszins verbonden zijn met de Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken.
 - 4.2.3. Een lid op voordracht van de commissie.
- 4.3. De leden worden benoemd voor een zittingsperiode van drie jaar.
- 4.4. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - het verstrijken van de termijn als bedoeld onder artikel 4.3.;
 - het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij het bestuur;
 - overlijden;
 - een gemotiveerd, daartoe strekkend besluit van het bestuur; alvorens het bestuur hiertoe besluit vraagt het bestuur de huurdersorganisatie om advies

omtrent de voorgenomen beëindiging van het lidmaatschap van de commissie.

- 4.5. Een door het verstrijken van de in artikel 4.3. genoemde termijn aftredend lid van de commissie is ten hoogste tweemaal benoembaar voor een nieuwe periode van drie jaar. Ten aanzien van de herbenoeming van huurders-leden is artikel 4.2.1. onverkort van toepassing.
- 4.6. De commissie benoemt uit haar midden een voorzitter en een secretaris.
- 4.7. In geval van een tussentijdse vacature wordt aan het daartoe conform dit artikel aangewezen orgaan gevraagd binnen drie maanden een voordracht te doen.

Artikel 5. Bevoegdheid

- 5.1. Voor zover de geschillen betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs, zoals bedoeld in hoofdstuk 3, afdeling 3 van de Huurprijzenwet Woonruimte, deelt de commissie namens het bestuur schriftelijk aan klager mede dat dit geschil niet in behandeling genomen zal worden, maar dat betrokkene een beroep kan doen op de huurcommissie dan wel op de Kantonrechter.
- 5.2. De commissie neemt geen geschillen in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager, hetzij de corporatie. Wanneer een dergelijke geschil reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De commissie bericht klager in deze gevallen schriftelijk namens het bestuur.
- 5.3. Indien de commissie constateert dat een geschil niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1.6. dan adviseert zij het bestuur het geschil op deze grond niet in behandeling te nemen en dat aan klager mede te delen.

- 5.4. Indien de commissie van mening is dat een geschil door het werkapparaat kan worden opgelost en deze daartoe nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest, kan zij in het belang van een spoedige afhandeling afzien van advisering aan het bestuur en het geschil rechtstreeks aan het werkapparaat doorgeven en deze in de gelegenheid stellen het geschil binnen een nader vast te stellen termijn op te lossen. Klager wordt daarover door de commissie schriftelijk geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling.
- 5.5. De commissie neemt geen geschillen in behandeling alvorens het geschil door het werkapparaat is behandeld. De daarbij te volgen procedure is als volgt:
- 5.5.1. Het geschil wordt allereerst, binnen een termijn van drie weken behandeld door het Hoofd van de betrokken afdeling.
- 5.5.2. Indien het een geschil betreft over het functioneren van het Hoofd van een afdeling, dan wordt het geschil allereerst, binnen een termijn van drie weken, behandeld door de Directie.
- 5.5.3. Indien de klager niet tevreden is met de behandeling van het geschil door het betrokken Hoofd van de afdeling, dan wordt het geschil binnen een termijn van drie weken, behandeld door de Directie.
- 5.5.4. Is het geschil naar mening van de klager door het werkapparaat niet naar tevredenheid behandeld, dan kan de klager zich wenden tot de commissie.

Artikel 6. Plaats binnen de corporatie

- 6.1. De commissie adviseert het bestuur van de corporatie. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren. Het bestuur kan de commissie verzoeken haar adviezen nader te motiveren dan wel haar handelwijze nader toe te lichten.

Artikel 7. Werkwijze van de commissie

- 7.1. De commissie vergadert minstens éénmaal per jaar en zo vaak dit in verband met de afhandeling van de geschillen noodzakelijk is.
- 7.2. De commissie laat een register bijhouden van ontvangen geschillen, waarin tenminste wordt opgenomen:
- naam van de klager;
 - korte omschrijving van het geschil;
 - het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen geschillen;
 - de afhandelingstermijn van de geschillen;
 - het aantal in behandeling genomen geschillen;
 - het aantal van de uitgebrachte adviezen;
 - de aard van de uitgebrachte adviezen;
- Dit register wordt periodiek op de agenda van de vergadering van de commissie geplaatst.
- 7.3. De commissie brengt jaarlijks aan het bestuur verslag uit van haar werkzaamheden waarin, met uitzondering van persoonsgegevens, tenminste dezelfde gegevens

worden opgenomen als vermeld in lid 2 en het aantal adviezen over het te voeren beleid in het algemeen. Een kopie van dit verslag wordt gezonden aan de Huurdersorganisatie.

- 7.4. Met het oog op de privacy van de klager, draagt de commissie ervoor zorg dat de stukken, die in het kader van de afhandeling van een geschil zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de klager, vertrouwelijk behandeld worden. Stukken waarin gegevens met betrekking tot de persoon van de klager zijn opgenomen, mogen alleen met zijn/haar toestemming aan derden worden verstrekt. Hetzelfde geldt ten aanzien van het verschaffen van informatie over gegevens welke de persoon van klager betreffen.

Artikel 8. Administratieve ondersteuning

- 8.1. De commissie kan een beroep doen op administratieve ondersteuning vanuit het werkkapparaat ten behoeve van:
- het verzorgen van de notulen van vergaderingen;
 - het verzorgen van correspondentie;
 - het verzorgen van de archivering;
 - overige zich aandienende administratieve werkzaamheden.

Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door de secretaris van de commissie. De secretaris kan zich laten bijstaan door een ambtelijk secretaris welke door de directie van de Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken wordt aangewezen.

Artikel 9. Voorbereiding van de vergadering

- 9.1. Ter bevordering van een snelle en zorgvuldige behandeling van een geschil, dient de klager gebruik te maken van het geschillenformulier dat als aanhangsel aan dit reglement is opgenomen.
- 9.2. Het geschillenformulier is verkrijgbaar aan de balie van de Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken of wordt op aanvraag toegezonden.

- 9.3. Het geschil dient schriftelijk via het daarvoor bestemde geschillenformulier aan de commissie te worden voorgelegd door adressering aan:
Geschillenadviescommissie van de Stichting Woningcorporaties
Het Gooi en Omstreken
Postbus 329
1200 AH HILVERSUM
- 9.4. Klager krijgt onverwijld van of namens de commissie bericht van ontvangst van het geschil.
- 9.5. De commissie nodigt klager, zo spoedig mogelijk –doch uiterlijk binnen vier weken- uit om het geschil mondeling te komen toelichten. Tussen de uitnodiging en de vergadering verstrijken minimaal zeven dagen. Deze termijn kan bij uitzondering eenmaal worden verlengd. De klager krijgt van deze verlenging en de reden daarvan tijdig bericht. De klager heeft de mogelijkheid om zich bij behandeling van het geschil te laten ondersteunen door derden.
- 9.6. De vergadering is niet openbaar. De commissie kan, ook op initiatief van de klager, bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van het geschil. De commissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke personen zij heeft uitgenodigd.
- Voor de vergadering worden in ieder geval uitgenodigd:
- een vertegenwoordiger van het werkapparaat;
 - de klager en/of zijn/haar vertegenwoordiger al dan niet op eigen verzoek of daartoe door de commissie uitgenodigd.
- 9.7. Personeelsleden van het werkapparaat wier handelen of nalaten daarvan onderwerp is van het geschil, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde te geven. In het algemeen past de commissie het principe van hoor en wederhoor toe.

Artikel 10. Vergadering en overige bevoegdheden van commissie en klager

- 10.1 De commissie kan, na overleg met de betrokken huurders en medewerkers van het werkapparaat, besluiten het geschil van meerdere huurders, die een sterk onderling samenhangend verband tonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
- 10.2. De commissie kan ter vergadering de in artikel 9. genoemde personen horen in verband met het geschil.
- 10.3. De commissie kan de directie van het werkapparaat verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden welke hebben geleid tot het geschil en daarover rapport aan de commissie te laten uitbrengen. De commissie kan daarbij specificeren over welke vragen zij nadere informatie wenst. De klager ontvangt dan een afschrift van het verzoek.

- 10.4. De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.
- 10.5. De commissie of één van haar leden kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen.
- 10.6. Klager ontvangt van alle eventueel ter zitting gebrachte stukken een kopie en zal in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren.

Artikel 11. Stemmen

- 11.1. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
- 11.2. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
- 11.3. Besluiten kunnen worden genomen als tenminste drie leden aanwezig zijn, waaronder tenminste één lid benoemd op voordracht van de huurdersorganisatie.
- 11.4. Staken de stemmen dan wordt geacht geen besluit te zijn genomen en geeft de commissie in haar advies aan het bestuur weer, de standpunten welke door de individuele leden worden ingenomen. Indien wel een besluit tot stand is gekomen, heeft ieder lid dat zich niet met het besluit kan verenigen het recht om daarvan, met redenen omkleed, aantekeningen te laten maken in het advies aan het bestuur.

Artikel 12. De beraadslagingen en het advies

- 12.1. De beraadslagingen van de commissie zijn besloten.
- 12.2. Alvorens een uitspraak te doen over een geschil wordt door de commissie de Directie van de Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken gehoord.
- 12.3. De commissie kan ook na de vergadering alsnog besluiten een geschil ter behandeling te verwijzen naar het werkapparaat.
- 12.4. De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de eindbehandeling van het geschil, haar advies schriftelijk uit aan het bestuur. Deze termijn kan bij uitzondering eenmaal worden verlengd. De klager krijgt van deze verlenging en van de reden daarvan tijdig bericht.
- 12.5. De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
- of de klager belang heeft bij het geschil;
 - of in de situatie waarop het geschil betrekking heeft aan het door de corporatie gevoerde beleid al dan niet op juiste wijze uitvoering is gegeven;
 - of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt;
 - of, na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten al dan niet worden herzien. Indien dit het geval is, geeft zij tevens hierover een inhoudelijk advies.
- 12.6. De commissie verklaart het geschil in elk geval ongegrond indien deze discriminerend van aard is en/of indien de klager geen belang heeft bij het geschil.

- 12.7. De klager krijgt een afschrift van dit advies zodra het advies aan het bestuur wordt uitgebracht.
- 12.8. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijke gemotiveerde beslissing van het bestuur op het geschil. Deze termijn kan bij uitzondering eenmaal worden verlengd. De klager krijgt van deze verlenging en de reden daarvan tijdig bericht. De beslissing van het bestuur zal vergezeld gaan van een brief waarin de vervolgacties, welke zijn te nemen door de werkorganisatie of de klager, staan vermeld.

Artikel 13. Vaststelling en wijziging reglement

- 13.1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van de Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken. Alvorens het reglement te wijzigen vraagt het bestuur daarover advies aan de Huurdersorganisatie.
- 13.2. In alle gevallen waarin de statuten en dit reglement niet voorzien, beslist het bestuur.

091002