

# **GESCHILLENCOMMISSIE WONINGSTICHTING GOEDESTEDE**

Als u een klacht hebt, meldt u die natuurlijk bij GoedeStede.  
Maar als we onverhoopt samen geen oplossing vinden, kunt u daarna terecht bij de onafhankelijke geschillencommissie.

## **Welke klachten?**

Bij de geschillencommissie kunt u klachten melden over de werkwijze van GoedeStede. Het kan hierbij gaan om een vraag waarop u geen duidelijk antwoord hebt ontvangen of over een meningsverschil tijdens een verhuizing. Een uitzondering vormen klachten over algemene beleidszaken, huurincasso, huurverhoging en de uitvoering van de huisvestingsverordening. Daarvoor kunt u terecht bij de Klachtencommissie Woonruimteverdeling en de Huurcommissie.

## **Eerst bij GoedeStede**

U kunt altijd gebruik maken van de geschillencommissie. Enige voorwaarde is, dat u uw klacht éérst bij GoedeStede kenbaar heeft gemaakt. Het reglement van de geschillencommissie schrijft zelfs voor dat de klacht eerst bij de betreffende medewerker en vervolgens schriftelijk bij de directie moet worden ingediend. Pas wanneer wij er gezamenlijk niet uitkomen, kunt u naar de geschillencommissie stappen.

## **Werkwijze**

Uw klacht kunt u alleen schriftelijk bij de geschillencommissie indienen. Na ontvangst van de klacht ontvangt u een bevestiging en onderzoekt de commissie of de klacht in behandeling wordt genomen. Als de commissie uw klacht niet in behandeling neemt, meldt de commissie u dat in een brief of een e-mail en legt u ook uit waarom uw klacht niet ontvankelijk is. Bij behandeling van de klacht krijgt u van tevoren te horen wanneer uw klacht wordt behandeld. Deze zittingen zijn niet openbaar, maar u kúnt gehoord worden. U kunt zich laten bijstaan door derden of een adviseur. U moet dit van tevoren schriftelijk aan de commissie melden.

De geschillencommissie brengt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen drie weken na de zitting, advies uit aan de directie van GoedeStede. GoedeStede neemt binnen twee weken een beslissing. U ontvangt een afschrift van het advies van de commissie. De beslissing van de directie wordt schriftelijk aan u, als klager, meegedeeld.

Uw eventuele klacht kunt u sturen  
naar: Geschillencommissie  
GoedeStede Postbus 10088  
1301 AB ALMERE

of mailen naar:

[klacht@goedestede.nl](mailto:klacht@goedestede.nl) t.a.v. de Geschillencommissie GoedeStede.

Als de geschillencommissie uw brief of e-mail ontvangen heeft, sturen zij u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen is soms meer informatie nodig.

In de ontvangstbevestiging staat in zo'n geval wat de geschillencommissie nog meer van u moet weten. Zolang de informatie onvolledig is, kan de commissie uw klacht niet in behandeling nemen.

Op de volgende pagina's treft u het reglement van de geschillencommissie aan.

# GESCHILLENCOMMISSIE WONINGSTICHTING GOEDESTEDE

## Considerans

Uitgegaan wordt van een toetsende en adviserende geschillencommissie. Dit houdt in dat de commissie formeel toetst of de uitvoering conform het vastgestelde beleid is uitgevoerd. De commissie brengt advies uit aan de directie. De directie neemt het uiteindelijke besluit.

## Uitgangspunten:

- De geschillencommissie is onafhankelijk en bestaat uit drie leden waaronder een "zware" voorzitter.
- De leden van de commissie worden aangesteld door de directeur van GoedeStede en adviseren zonder last of ruggespraak.
- De leden van de geschillencommissie onderschrijven de doelstellingen van GoedeStede, het beleid en procedures en de procedure van de geschillencommissie.
- De besluitvorming in de commissie gebeurt door de voorzitter na consultatie van de leden van de commissie. De beide vertegenwoordigers geven als specialisten hun mening aan de voorzitter alvorens deze het advies formuleert.
- De inhoud van het advies wordt aan de klager meegedeeld en aan GoedeStede.
- De klager en de aangeklaagde kunnen door de commissie uitgenodigd worden om bij de zitting aanwezig te zijn. De commissie baseert haar uitspraak op het feitelijk voorliggende materiaal.
- De procedure, die een klager moet doorlopen alvorens een klacht bij de geschillencommissie in te brengen, is: reclameren bij dagelijkse organisatie, dan directie en vervolgens binnen 6 weken bij de geschillencommissie.
- Binnen vier weken na het uitbrengen van het advies van de geschillencommissie ontvangt de klager de beslissing van de directeur.
- De geschillencommissie verneemt de beslissing die de directie heeft genomen naar aanleiding van het advies dat door de geschillencommissie is uitgebracht.
- Wanneer de directie besluit om tegen het advies van de geschillencommissie in te handelen, wordt dit gemeld bij de interne toezichthouder.

## Artikel 1, Begrippen

**Commissie:** De geschillencommissie als artikel 55b lid 3 van de Woningwet.

**Verhuurder:** Woningstichting GoedeStede

### Huurder:

- A. De huurder van een wooneenheid die door betreffende verhuurder wordt beheerd;
- B. De medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 van het Burgerlijk Wetboek;
- C. De persoon, bedoeld in artikel 7:268, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek;
- D. Degene die de wooneenheid met toestemming van verhuurder huurt van een huurder die haar wooneenheid huurt van verhuurder.

### Klager:

Een ieder die schriftelijk een klacht ingevolge dit reglement heeft ingediend. Voor de toepassing van dit reglement wordt met een klager gelijkgesteld: de organisatie die zich de behartiging van belangen van huurders ten doel heeft gesteld indien en voor zover deze organisatie een klacht heeft ingediend namens of in het belang van een groep huurders.

### Privacygevoelige gegevens:

Gegevens die herleidbaar zijn tot een individuele natuurlijke persoon.

# **GESCHILLENCOMMISSIE WONINGSTICHTING GOEDESTEDE**

## **Artikel 2, Voorleggen klacht**

1. Een huurder kan over het handelen of nalaten van verhuurder, van medewerker(s) van verhuurder dan wel van derden die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten een klacht indienen bij de commissie. Klachten over individuele medewerkers worden alleen op de feitelijke consequentie van een betreffende handeling binnen de juridische overeenkomst van verhuurder met huurder getoetst.
2. Voorafgaand aan het indienen van een klacht bij de commissie dient klager zich te wenden tot de werkorganisatie van verhuurder en vervolgens tot de directie.
3. Blijft na het melden van de klacht bij de werkorganisatie en vervolgens bij de directie volgens klager de klacht bestaan, dan kan hij een klacht indienen bij de geschillencommissie. Een klacht dient binnen 6 weken, na dagtekening antwoord directie, bij de geschillencommissie te worden ingediend.
4. De behandeling van een klacht door de geschillencommissie heeft voor reclamant geen opschortende werking.
5. Klachten die over de volgende onderwerpen gaan, zijn niet ontvankelijk voor de geschillencommissie:
  - algemene beleidszaken van GoedeStede;
  - huurincassozaken (toetsing vindt plaats door kantonrechter);
  - huurverhogingszaken (toetsing vindt plaats door huurcommissie);
  - woonruimteverdelingszaken (toetsing vindt plaats door klachtencommissie woonruimteverdeling Almere of de bezwaarschriftencommissie van de gemeente Almere);

## **Artikel 3, Taak van de commissie**

1. De commissie behandelt ingekomen klachten als bedoeld in artikel 2 en toetst of de uitvoering conform het vastgestelde beleid is geweest en geeft hierover een met redenen omkleed advies aan verhuurder.
2. Geschillen die door de huurder of door de verhuurder reeds aanhangig zijn gemaakt bij de rechter of huurcommissie, in handen zijn gesteld van een deurwaarder of waarin partijen reeds een overeenkomst hebben gesloten om een derde een bindend advies uit te laten brengen of om mediation te proberen, zijn van het in lid 1 bepaalde uitgesloten.

## **Artikel 4, Ontvangst klacht**

1. Klager krijgt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht van of namens de commissie, een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen en wel/niet in behandeling is genomen.
2. De commissie informeert klager over de wijze waarop en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld.

## **Artikel 5, Voorbereiding van de vergadering van de commissie**

1. Verhuurder wordt door de commissie zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid gesteld schriftelijk binnen twee weken op de klacht te reageren dan wel binnen een door de commissie te bepalen termijn.
2. Klager ontvangt ten minste zeven dagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de vergadering, waarin de commissie de klacht zal behandelen. Dit bericht vermeldt tevens de plaats waar de stukken voor klager ter inzage liggen die betrekking hebben op zijn of haar zaak.

## **Artikel 6, Behandeling van de klacht**

1. De zitting waarin de commissie de klacht behandelt, vindt binnen zes weken na ontvankelijk verklaren van de klacht plaats en is niet openbaar. De commissie kan deze termijn zonodig verdagen. Hiervan ontvangen klager en verhuurder bericht.

# **GESCHILLENCOMMISSIE WONINGSTICHTING GOEDESTEDE**

2. De commissie baseert zich voor haar besluit op de voorliggende correspondentie en het beleid van verhuurder.
3. De commissie heeft tijdens de behandeling van de klacht de volgende bevoegdheden:
  - a. het inwinnen van nadere informatie;
  - b. het houden van een hoorzitting;
  - c. het instellen van een onderzoek ter plaatse;
  - d. de benoeming van een extern deskundige.
4. De commissie nodigt klager en verhuurder uit aanwezig te zijn als een onderzoek ter plaatse of een hoorzitting wordt gehouden. Beide partijen kunnen zich dan laten bijstaan door maximaal twee andere personen of een door henzelf gekozen adviseur.

## **Artikel 7, Waarborgen privacy van klager en derden**

1. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten tenzij voor het verstrekken van die gegevens schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend. Klager wordt door of namens de commissie op de hoogte gesteld of inzage in de stukken kan worden verleend dan wel kopieën kunnen worden verstrekt. Indien de schriftelijke toestemming wel is verleend, is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.
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.
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.

## **Artikel 8, De beraadslagingen en het advies**

1. Het besluit wordt door de voorzitter genomen na consultatie van de leden van de commissie.
2. De voorzitter deelt binnen drie weken na de zitting haar advies schriftelijk mee aan verhuurder. In het advies geeft de commissie gemotiveerd aan of zij de klacht gegrond dan wel ongegrond acht en adviseert de directie over de afhandeling van de klacht.
3. De commissie kan slechts vergaderen en besluiten nemen indien de commissie voltallig bijeen is. Is dit niet het geval, dan wordt in de eerstkomende vergadering een beslissing genomen door de voorzitter.
4. De commissie geeft in haar advies aan of de klager nadelig is getroffen door het handelen of nalaten van verhuurder.

## **Artikel 9, Instelling, beëindiging, samenstelling, benoeming commissie**

1. De commissie is onafhankelijk en bestaat uit drie leden.
2. De voorzitter alsmede de leden van de commissie - één namens de huurders en voorgedragen door de huurdersbelangenvereniging en één namens de verhuurder, worden door de directeur voor een periode van drie jaar benoemd. Een lid kan twee maal worden herbenoemd voor nog een periode van drie jaar.
3. Tot lid van de commissie kan niet worden benoemd degene, die:
  - lid is van een van de organen van verhuurder;
  - belast is met, of mede uitvoering geeft aan, het overheidstoezicht op verhuurder;
  - in dienst is van verhuurder als werknemer of anderszins werkzaamheden voor verhuurder verricht;
  - bestuurslid is van een huurdersbelangenvereniging.
4. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - schriftelijke opzegging van een lid;
  - overlijden van een lid;
  - verstrijken zittingstermijn;

# **GESCHILLENCOMMISSIE WONINGSTICHTING GOEDESTEDE**

- door ontheffing door de directeur van GoedeStede op grond dat het commissielid ernstig disfunctioneert; dit kan uitsluitend na advies daartoe van de voorzitter aan de directeur;
  - het opheffen van de geschillencommissie door de directeur van GoedeStede.
5. Binnen drie maanden zal in een tussentijds opgevallende plaats worden voorzien.
  6. Aan de commissie wordt een functionaris van de verhuurder als ambtelijk secretaris toegevoegd.

## **Artikel 10, Werkwijze en plichten van de commissie**

1. De commissie vergadert tenminste eenmaal per jaar en voorts zo vaak dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.
2. De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen:
  - afhandelingstermijn van de klacht
  - niet in behandeling genomen klachten
  - genomen beslissingen en in verband met de opbouw van de jurisprudentie een anoniem gemaakt verslag en een overweging, die hebben geleid tot het genomen adviesbesluit van de voorzitter.
3. Dit register wordt periodiek op de agenda van de vergadering van de commissie geplaatst.
4. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de directeur van GoedeStede, waarin tenminste de gegevens worden opgenomen als vermeld in het tweede lid. Hierin kunnen zij ook adviezen uitbrengen aan de directeur conform artikel 55b lid 3 van de Woningwet.

## **Artikel 11, Vaststelling en wijziging reglement**

Dit reglement wordt na advies van de huurdersorganisatie vastgesteld en gewijzigd door de directeur van GoedeStede.

## **Artikel 12, Vaststelling beslissing**

De directeur van GoedeStede zal zijn beslissing binnen vier weken na het uitbrengen van het advies van de geschillencommissie kenbaar maken aan de klager en aan de geschillencommissie. Het advies van de commissie wordt meegezonden. Indien de beslissing van de directie afwijkt van het advies van de commissie, vermeldt de directie de redenen hiervan.

## **Artikel 13, Werkingsduur**

Dit reglement heeft een werkingsduur van 1 jaar en wordt steeds stilzwijgend verlengd, indien en voor zover dit niet wordt gewijzigd.

## **Artikel 14, Werkingsgebied**

In alle gevallen waarin het reglement niet voorziet beslist de directeur van GoedeStede.

Het gewijzigde reglement is, na overleg met de huurdersorganisatie, vastgesteld op 29 november 2012 en treedt per 10 december 2012 in werking.