

Reglement Klachten- en Geschillencommissie



stadswonen

**REGLEMENT
KLACHTEN- EN
GESCHILLENCOMMISSIE**

Stadswonen

Stadswonen

bezoekadres

Goudsesingel 66
3011 KD Rotterdam

postadres

Postbus 4057
3006 AB Rotterdam

telefoon

010 800 72 00

fax

010 414 50 86

web

www.stadswonen.nl

e-mail

mail@stadswonen.nl

openingstijden

balie maandag t/m vrijdag van 10.00 tot 18.00 uur
telefoon maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur

spoedeisende reparaties buiten kantooruren

010 412 36 41

Uitgave: maart 2010

Artikel 1

Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Stadswonen:	Stichting Stadswonen te Rotterdam.
Directie:	De directie, zijnde tevens het bestuur van Stadswonen.
Raad van Toezicht:	De Raad van Toezicht van Stadswonen.
Beheerstructuur:	Het geheel van afspraken, regels, instructies en bepalingen om kwaliteit van het beheer binnen Stadswonen te bevorderen en in stand te houden.
Wooncommissie:	Een door Stadswonen geaccepteerde, door de huurders en bewoners gekozen vertegenwoordiging van huurders en bewoners die de belangen van de huurders en bewoners behartigt wat betreft aangelegenheden van woningbeheer en woonomgeving.
SHS:	Stichting Huurdersbelang Stadswonen. De vertegenwoordiging van huurders van Stadswonen als advies- en belangenbehartigingorgaan op het gebied van het algemeen beleid en beheer van Stadswonen.
Commissie:	De Klachtencommissie van Stadswonen als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector, tevens optredend als Geschillencommissie.
Klager:	De (ex-)huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij Stadswonen of; De (ex-)medehuurder in de zin van artikelen 266 en 267 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek of; De persoon als bedoeld in artikel 268 lid 2 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek of; De (ex-)onderhuurder als bedoeld in artikel 2c Besluit Beheer Sociale Huursector of; De wooncommissie als bedoeld in artikel 2.3 van het Beheerreglement of; Stadswonen.
Klacht:	Een klacht voor de Klachtencommissie is een van een (groep van) klager(s) afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de commissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van Stadswonen waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.
Geschil:	Een geschil voor de Geschillencommissie is een van een (groep van) klager(s) afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de commissie, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van een wooncommissie of Stadswonen, al

dan niet voortvloeiend uit het Beheerreglement, Handleiding Beheer of specifieke werkafspraken, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen of;

Een geschil voor de Geschillencommissie is een van een wooncommissie afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de commissie, welke de wooncommissie ter toetsing aan de commissie voorlegt conform procedures en werkafspraken voortvloeiend uit het Beheerreglement en/of de Handleiding Beheer.

Artikel 2

Samenstelling en benoeming

- 2.1 De commissie is een onafhankelijke commissie waarin naast een onafhankelijke voorzitter representanten van de huurders en de verhuurder zitting hebben. De commissie bestaat uit twee leden, twee plaatsvervangende leden en een onafhankelijke voorzitter.
- 2.2 De Raad van Toezicht benoemt één lid en één plaatsvervangend lid op bindende voordracht van de SHS.
- 2.3 De Raad van Toezicht benoemt één lid en één plaatsvervangend lid op voordracht van Stadswonen.
- 2.4 De Raad van Toezicht benoemt een onafhankelijke voorzitter op voordracht van Stadswonen.
- 2.4.1 De onafhankelijke voorzitter is niet werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Stadswonen en maakt op geen enkele andere wijze deel uit van Stadswonen.
- 2.5 De leden, de plaatsvervangende leden en de onafhankelijke voorzitter worden aangezocht op persoonlijke titel.
- 2.6 De leden, de plaatsvervangende leden en de onafhankelijke voorzitter worden door de Raad van Toezicht benoemd voor de periode van één jaar met mogelijkheid van herbenoeming.
- 2.7 De commissie kiest uit haar midden een plaatsvervangende voorzitter.
- 2.8 Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
- 2.8.1 Het verstrijken van de termijnen als bedoeld in lid 6 van dit artikel;
- 2.8.2 Het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij de Raad van Toezicht;
- 2.8.3 Het overlijden van het lid.

Artikel 3

Taken en Bevoegdheden

- 3.1 De commissie treedt op als Klachtencommissie en als Geschillencommissie.
- 3.2 Klachten die niet gericht zijn aan de Klachten- en Geschillencommissie maar rechtstreeks bij de directie worden ingediend, kunnen door de directie ter behandeling aan de commissie worden voorgelegd.
- 3.3 Als Klachtencommissie adviseert de commissie de directie over klachten van (groepen van) huurders over Stadswonen.
- 3.4 De Klachtencommissie toetst aan de volgende regelingen:
- 3.4.1 De Huurovereenkomst
- 3.4.2 Algemene Huurvoorwaarden
- 3.4.3 Het Burgerlijk Wetboek
- 3.4.4 Voor het overige toetst de commissie aan de normen van redelijkheid en billijkheid.

- 3.5 Als Geschillencommissie beslist de commissie over twee soorten conflicten:
- 3.5.1 Conflicten tussen Stadswonen en de wooncommissie van een woongebouw, al dan niet voortvloeiend uit de Handleiding Beheer of specifieke werkafspraken.
- 3.5.2 Conflicten tussen (groepen van) huurders en de wooncommissie van een woongebouw. Indien van toepassing moet de procedure van artikel 2.3.3 leden 18 t/m 20 van het Beheerreglement gevolgd zijn.
- 3.6 De Geschillencommissie toetst aan de volgende regelingen:
- 3.6.1 De beheerstructuur waaronder begrepen het Beheerreglement en de Handleiding Beheer
- 3.6.2 Aanwezige werkafspraken
- 3.6.3 Bijzondere (prestatie-)afspraken
- 3.6.4 De algemene Stadswonen procedures
- 3.6.5 Voor het overige toetst de commissie naar de intentie van het sociaal beheer van Stadswonen.
- 3.7 Voorzover klachten betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs zoals bedoeld in Hoofdstuk III, afdeling 3 van de Huurprijzenwet woonruimte, deelt het secretariaat van de commissie (zie artikel 9) schriftelijk aan klager mee dat deze klacht niet in behandeling zal worden genomen, maar dat de betrokkene een beroep kan doen op de huurcommissie dan wel de kantonrechter.
- 3.8 De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds een oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager hetzij Stadswonen. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De commissie bericht klager in deze gevallen schriftelijk.
- 3.9 Indien de commissie constateert dat een klacht niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1, dan is de klacht niet ontvankelijk. Klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 3.10 Indien de commissie van mening is dat een klacht door de werkorganisatie van Stadswonen 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 de directie en de klacht rechtstreeks aan de werkorganisatie doorgeven. Klager wordt daarover door de commissie schriftelijk geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee weken bij de secretaris van de commissie bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling.

Artikel 4

Vorbereiding van de zitting

- 4.1 Klager krijgt onverwijld van of namens de commissie schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht en ontvangt daarbij tevens dit reglement.
- 4.2 De commissie komt zes keer per jaar ter zitting bijeen. Klachten kunnen tot 14 dagen vóór de zittingsdag schriftelijk bij de secretaris worden ingediend. Klachten die daarna binnenkomen worden op de dan volgende zitting behandeld.
- 4.3 Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig dagen na indiening van de klacht, een uitnodiging om de klacht op de eerst volgende zitting mondeling toe te lichten. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf dagen.
- 4.4 Zittingen van de commissie zijn niet openbaar. De commissie kan bij de zitting die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie is gehouden de klager bij de

4.5

uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd (zie ook artikel 5 lid 2).

Personeelsleden van Stadswonen, wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht, worden ter zitting in de gelegenheid gesteld hun visie op de zaak te geven.

Artikel 5

De werkwijze van de commissie

5.1

Beide partijen worden gedurende de zitting in staat gesteld de klacht toe te lichten.

5.2

Zowel klager als beklagde mogen zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan, indien dit ten minste 24 uur voor aanvang van de zitting aan de secretaris van de commissie is gemeld.

5.3

Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling tot een nader te bepalen tijdstip op te schorten.

5.4

Een lid neemt niet deel aan de beraadslagingen en de stemming over een klacht indien de klacht betrekking heeft op door dat lid jegens de klager verrichte handelingen of nalatigheden of indien het lid opdracht tot zodanige handelingen heeft gegeven.

5.5

De commissie komt binnen dertig dagen na de zitting tot een schriftelijke uitspraak c.q. advies aan de directie.

5.6

De commissie brengt op elke vergadering van de Raad van Toezicht van Stadswonen schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden en uitspraken c.q. adviezen.

5.7

De commissie brengt ten minste een maal per jaar verslag uit van haar werkzaamheden aan de SHS.

Artikel 6

Stemmen

6.1

Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.

6.2

De commissie besluit op basis van consensus.

6.3

Besluiten kunnen worden genomen als ten minste drie leden aanwezig zijn.

Artikel 7

Advies Klachtencommissie

7.1

De commissie beslist als Klachtencommissie over een advies buiten aanwezigheid van derden en brengt binnen dertig dagen na de zittingsdatum advies uit aan de directie.

7.2

De beslissing van de directie op de klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na de zittingsdatum, schriftelijk aan alle partijen medegedeeld.

7.3

De beslissing omvat een motivering en eventueel een sanctie.

7.4

Een beslissing van de directie is bindend voor alle partijen. Beroep tegen een beslissing van de directie op een klacht is binnen Stadswonen niet mogelijk.

7.5

De adviezen van de Klachtencommissie en de daarop genomen beslissingen van de directie zijn openbaar.

Artikel 8

Uitspraak Geschillencommissie

- 8.1 De commissie beslist als Geschillencommissie buiten aanwezigheid van derden ter zitting over een klacht.
- 8.2 De uitspraak van de Geschillencommissie wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na de zittingsdatum, schriftelijk aan alle partijen medegedeeld.
- 8.3 De uitspraak omvat een motivering en eventueel een sanctie.
- 8.4 Een uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor alle partijen. Beroep tegen een uitspraak van de Geschillencommissie is binnen Stadswonen niet mogelijk.
- 8.5 De uitspraken van de Geschillencommissie zijn openbaar.

Artikel 9

Secretariaat

- 9.1 Het bureau van Stadswonen verleent secretariële ondersteuning.
- 9.2 Een medewerker van Stadswonen functioneert als secretaris voor de Klachten- en Geschillencommissie.
- 9.3 De secretaris heeft geen stemrecht.
- 9.4 De secretaris voorziet partijen desgevraagd van onafhankelijk advies omtrent opstelling van processtukken (beroepschrift, verweerschrift, etc.), de procesgang en al datgene wat de zaak van partijen ten goede kan komen.
- 9.5 Klachten, geschillen en alle overige correspondentie dient men te zenden aan:
Stadswonen
De secretaris van de Klachten- en Geschillencommissie
Postbus 4057
3006 AB Rotterdam.
- 9.6 De secretaris van de Klachten- en Geschillencommissie archiveert de dossiers en uitspraken c.q. adviezen en beslissingen.
- 9.7 De dossiers zijn uitsluitend toegankelijk voor leden van de commissie.
- 9.8 De uitspraken c.q. adviezen en beslissingen zijn openbaar.

Artikel 10

Vaststelling en wijziging van het reglement

- 10.1 Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Toezicht nadat de SHS in de gelegenheid is gesteld zich over het wijzigingsvoorstel uit te spreken.
- 10.2 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie.



stadswonen

bezoekadres

Goudsesingel 66
3011 KD Rotterdam

postadres

Postbus 4057
3006 AB Rotterdam

telefoon

010 800 72 00

fax

010 414 50 86

web

www.stadswonen.nl

e-mail

mail@stadswonen.nl