

Reglement Geschillencommissie Stichting Thuisvester

Artikel 1: Definities

- Organisatie : De werkorganisatie van Thuisvester;
- Bestuur : De directie van Thuisvester;
- Commissie : De geschillencommissie van Thuisvester;
- Indiener : - de (mede)huurder;
- de voormalige (mede)huurder van woonruimte in beheer bij Thuisvester, mits zijn huurcontract niet langer dan twee maanden voor het indienen van het geschil geëindigd is, of twee maanden na ontvangst van de laatste afrekening ;
- vertegenwoordiger van de door Thuisvester erkende bewonerswerkgroepen van een complex van Thuisvester;
- de woningzoekende ingeschreven bij Thuisvester.
- Klacht : Elke uiting van ontevredenheid voorgelegd aan Thuisvester om de organisatie de gelegenheid te bieden de klacht op te lossen en waarbij nog geen sprake is van een officieel geschil;
- Geschil : een schriftelijk ingediend stuk, gericht aan de geschillencommissie, waaruit blijkt dat de indiener van het geschil zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van Thuisvester of van door Thuisvester bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, waardoor de indiener geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen
- Medewerker : een ieder die in opdracht van Thuisvester en/of aan Thuisvester verbonden ondernemingen werkzaamheden verricht.
- Privacygevoelige persoon : gegevens die herleidbaar zijn tot een individuele natuurlijke gegevens persoon.

Artikel 2: Taak van de Commissie

1. De commissie heeft tot taak geschillen van huurders en woningzoekenden te behandelen;
2. De commissie adviseert het bestuur met betrekking tot de afhandeling van aan haar voorgelegde geschillen;
3. De commissie adviseert het bestuur gevraagd en ongevraagd over beleidsaspecten;
4. De commissie doet eenmaal per jaar verslag van haar werkzaamheden aan het bestuur en kan daarbij tevens advies uitbrengen over verbetering van procedures op grond van ontvangen geschillen.

Artikel 3: Samenstelling, benoeming en beëindiging

1. De commissie bestaat uit vier leden, inclusief de voorzitter;
2. Eén vast lid en een plaatsvervangend lid wordt voorgedragen door de Ondernemingsraad van Thuisvester ,
3. Eén vast lid en een plaatsvervangend lid wordt voorgedragen door de erkende huurderorganisaties uit de gemeente Oosterhout;

4. Eén vast lid en een plaatsvervangend lid wordt gezamenlijk voorgedragen door de erkende huurderorganisaties uit de gemeente Rucphen en Zundert;
- 5 a. De leden en plaatsvervangend leden worden benoemd door het bestuur;
- b. Het bestuur kan besluiten tot ontslag van leden en plaatsvervangend leden waarbij de voordragende organisatie wordt geraadpleegd.
6. De voorzitter wordt voorgedragen door het bestuur en benoemd na instemming vooraf van de vaste leden;
7. De voorzitter, leden en plaatsvervangend leden worden geselecteerd op grond van hun kennis en ervaring;
8. Geen lid of plaatsvervangend lid van de geschillencommissie kunnen zijn:
 - a. Werknemers en overige medewerkers van Thuisvester en hun bloed- of aanverwanten in de 1^e graad;
 - b. Leden van de Raad van Toezicht van Thuisvester en hun verwanten in de 1^e graad;
 - c. Leden van de Gemeenteraad en het College van Burgemeester en Wethouders van Oosterhout, Rucphen en Zundert;
 - d. Leden en deelnemers van huurderorganisaties (al dan niet rechtspersoonlijkheid bezittend) die (mede-)werkzaam zijn binnen het bezit van Thuisvester;
9. De benoemingsperiode is vier jaar. Aftredende leden zijn terstond herbenoembaar. Inclusief herbenoeming mag het lidmaatschap maximaal 8 jaar duren.
10. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door :
 - a. het verstrijken van de termijn genoemd in lid 9;
 - b. het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap door het lid;
 - c. overlijden van het lid;
 - d. een daartoe strekkend besluit van het bestuur, gehoord de geschillencommissie, de erkende huurdersorganisaties dan wel de ondernemingsraad.
11. Indien een commissielid tussentijds aftreedt, kan zijn plaats voor de lopende zittingsperiode worden ingenomen door zijn plaatsvervanger. In dat geval wordt tevens een nieuw plaatsvervangend lid benoemd;
12. Een tussentijds opengevallen plaats kan door een plaatsvervanger worden vervuld tot het tijdstip waarop het commissielid had moeten aftreden. De plaatsvervanging vindt plaats conform het bepaalde in lid 2,3,4 en 5;
13. Indien een van de onder lid 2 en lid 3 genoemde organen, in geval van een vacature, niet binnen zes maanden na het ontstaan van de vacature een kandidaat voor de commissie voordraagt, benoemt het bestuur een lid of plaatsvervangend lid.

Artikel 4: Plaats binnen Thuisvester

De commissie is onafhankelijk. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren, en rapporteert aan het bestuur.

Artikel 5: Ontvankelijkheid van een geschil

1. De geschillencommissie neemt alleen dan een geschil in behandeling als:
 - a. het geschil door indiener in eerste instantie als klacht aan Thuisvester is voorgelegd en door Thuisvester is behandeld op grond van de interne klachtenprocedure;
 - b. Thuisvester over de klacht aan indiener schriftelijk haar standpunt heeft kenbaar gemaakt, dan wel dat er meer dan een maand na ontvangst van de klacht is verstreken zonder dat Thuisvester op de klacht van indiener heeft gereageerd;
 - c. over het geschil niet tevens gelijktijdig het oordeel is gevraagd aan een instantie die wettelijke bevoegdheid heeft geschillen te beslechten, hetzij door de indiener, hetzij door Thuisvester zelf. Wanneer een dergelijk geschil reeds in behandeling is bij de

commissie , zal de behandeling worden gestaakt. De indiener ontvangt in deze gevallen binnen 10 dagen schriftelijk bericht;

- d. het geschil geen betrekking heeft op de huurprijs, een wijziging daarvan of op de prijs voor leveren van diensten (servicekosten), volgens de daarvoor geldende regels. Indiener kan hiervoor een beroep doen op de huurcommissie. Geschillen die betrekking hebben op het proces van totstandkoming van servicekosten Zijn wel ontvankelijk voor de geschillencommissie;
- e. het geschil is ingediend binnen twee maanden na de schriftelijke reactie van Thuisvester op de ingediende klacht of binnen drie maanden vanaf het tijdstip waarop de klacht aan Thuisvester is voorgelegd en reactie door Thuisvester op de klacht is uitgebleven;
- f. het geschil voldoet aan de omschrijving in artikel 1 van dit reglement en voldoet aan de eisen van artikel 6 lid 1;
- g. De indiener bedoeld in artikel 1.

Artikel 6: Indienen van een geschil.

1. Het geschil dient te bevatten de naam, de voorletter en het adres van de indiener, alsmede een duidelijke omschrijving van de data en feiten waarover het geschil is ontstaan, en, indien mogelijk, de naam van de medewerker die bij het geschil betrokken is;
2. Het geschil dient gericht te zijn aan de geschillencommissie;
3. De secretaris van de geschillencommissie staat zonodig de indiener bij in het formuleren en indienen van het geschil.

Artikel 7: Waarborgen privacy indiener geschil en derden

1. Indiener heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en indien voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van betrokken derde is verkregen. Indien toestemming wel is verleend, dan is de indiener verplicht tot geheimhouding van die gegevens;
2. Elk lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van geschillen kennis heeft 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. Informatie over privacygevoelige gegevens over indiener zal alleen na toestemming van indiener aan derden worden verstrekt.

Artikel 8: Voorbereiding vergadering

1. Indiener ontvangt binnen 5 werkdagen van de secretaris van de commissie schriftelijk bericht van ontvangst van het geschil;
2. Indiener ontvangt binnen 10 werkdagen van of namens de commissie schriftelijk bericht over de ontvankelijkheid van het geschil. Indien de voorzitter, na overleg met de secretaris, het geschil ter behandeling heeft doorverwezen naar de organisatie van Thuisvester wordt dit medegedeeld
3. De commissie nodigt indiener uit ter vergadering aanwezig te zijn om het geschil nader toe te lichten en door de commissie te worden gehoord. Indiener kan zich door een derde laten vertegenwoordigen dan wel bijstaan indien hij dit tenminste twee dagen voor de dag van de vergadering aan de commissie heeft gemeld, en de vertegenwoordiger beschikt over een schriftelijke machtiging;
4. Medewerker(s) wier handelen of nalaten daarvan onderwerp is van het geschil wordt (worden) in de gelegenheid gesteld vooraf schriftelijk hun visie op het gebeurde te geven;

5. De commissie nodigt de medewerker wier handelen of nalaten daarvan onderwerp is van het geschil uit ter vergadering aanwezig te zijn om zijn of haar visie nader toe te lichten en door de commissie te worden gehoord;
6. De commissie kan medewerkers van Thuisvester uitnodigen voor een toelichting;
7. De commissie kan zelf een onderzoek instellen of de secretaris vragen namens de commissie een onderzoek te doen;
8. De commissie kan zich met betrekking tot de behandeling van het geschil door een onafhankelijke deskundige laten bijstaan. De kosten hiervan worden vooraf, in goed overleg, met het bestuur van Thuisvester vastgesteld en zijn voor rekening van Thuisvester.

Artikel 9: De vergadering

1. De commissie vergadert in principe maandelijks;
2. De commissie maakt de vergaderdata voor het komende jaar uiterlijk in december van ieder jaar bekend;
3. De vergaderingslocatie wordt door de secretaris in overleg met de voorzitter bepaald;
4. De vergadering waarin de commissie het geschil behandelt, is niet openbaar.
5. De commissie kan besluiten de indiener en andere partijen afzonderlijk te horen;
6. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten. Indiener en het bestuur van Thuisvester worden hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 10: Werkwijze van de commissie

1. De commissie laat zich bijstaan door een secretaris welke door het bestuur wordt aangewezen;
2. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen;
3. Een lid stemt zonder last of ruggespraak;
4. a. Indien een vast lid verhinderd is laat de voorzitter zijn plaats doen innemen door een plaatsvervanger. Bij verhindering van de voorzitter fungeren de vaste leden bij toerbeurt als plaatsvervangend voorzitter;
b. Indien de stemmen staken wordt dit meegenomen in het advies naar het bestuur. Het bestuur neemt een besluit op basis van het advies van de commissie met inachtneming van het staken van de stemmen.
5. Besluiten kunnen alleen worden genomen indien tenminste de meerderheid van de leden aanwezig is;
6. De commissie vergadert aan de hand van een agenda en relevante stukken;
7. Van de vergadering wordt een verslag gemaakt;
8. De commissie vergadert tenminste éénmaal per jaar.
9. De secretaris organiseert de vergaderingen en de voorbereiding ervan en draagt zorg voor de uitvoering van de werkzaamheden die conform dit reglement noodzakelijk zijn ter voorbereiding en afhandeling van de door de commissie uit te brengen adviezen.

Artikel 11: Beraadslagingen en advies

1. De beraadslagingen van de commissie zijn besloten en niet openbaar;
2. De commissie brengt twee weken na de vergadering, haar advies schriftelijk uit aan het bestuur van Thuisvester. Deze termijn kan bij uitzondering één keer met dezelfde termijn worden verlengd. De indiener en het bestuur ontvangen van deze verlenging en de reden daarvan tijdig bericht;
3. het advies van de commissie is niet bindend, maar wordt in principe gevolgd tenzij er vanuit de directie zwaarwegende bezwaren zijn;

4. Het advies is openbaar voor zover de privacy van de indieners, medewerkers of van derden zich daartegen niet verzet;
5. De commissie kan besluiten een geschil ter behandeling naar Thuisvester door te verwijzen, indien in de vergadering gebleken is dat niet voldaan is aan de eisen van artikel 5.

Artikel 12: Beslissing bestuur

1. Indiener ontvangt binnen twee weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, schriftelijk het advies van de commissie en het besluit op dit advies van het bestuur;
2. Indien het bestuur in zijn besluit afwijkt van het advies van de commissie, motiveert hij waarom.
3. Het bestuur zendt een afschrift van het besluit aan de commissie;
4. De indiener kan het besluit van het bestuur aanvechten in een procedure bij de civiel rechter.

Artikel 13: Vaststelling en wijziging van het reglement

1. Het reglement wordt vastgesteld door het bestuur;
2. Het reglement kan worden gewijzigd door het bestuur nadat de erkende huurdersorganisaties en de Ondernemingsraad in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken;
3. De commissie is bevoegd aan het bestuur een voorstel te doen tot wijziging van het reglement;
4. Dit reglement treedt in werking op de dag die volgt op de datum van vaststelling;
5. in alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur.

Aldus vastgesteld te Oosterhout, maart 2011

Ir. J.J. Westra, directeur / bestuurder.

J.W.M. Pooyé, directeur / bestuurder.