

Reglement geschillenadviescommissie HEEMwonen

1. Definities
2. Doel van de commissie
3. Taak en plaats van de commissie
4. Samenstelling en benoeming van de commissie
5. Werkwijze van de commissie
6. Procedure vóór het indienen van een geschil
7. Indienen van een geschil
8. Ontvankelijkheid van een geschil
9. Behandeling van een geschil
10. Bevoegdheden van de commissie
11. Voorbereiding van de hoorzitting van de commissie
12. Hoorzittingen van de commissie
13. Waarborgen privacy van klager en derden
14. Beraadslagingen en advies
15. Beslissing bestuur
16. Spoedprocedure
17. Schema behandelingstermijnen van een geschil
18. Vaststelling en wijziging reglement
19. Slotbepalingen

1 Definities

1.1 In dit reglement wordt verstaan onder:

- a HEEMwonen: Stichting HEEMwonen gevestigd te Kerkrade;
- b bestuur: het bestuur van HEEMwonen;
- c geschil: een van een klager afkomstige schriftelijke mededeling, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van (een medewerker van) HEEMwonen of van door HEEMwonen bij haar werkzaamheden ingeschakelde bedrijven of personen, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen;
- d commissie: de geschillenadviescommissie van HEEMwonen;
- e advies: het door de geschillenadviescommissie uitgebrachte gekwalificeerde advies waarvan het bestuur van HEEMwonen alleen gemotiveerd mag afwijken;
- f klacht: een van een klager afkomstige melding van ontevredenheid, verwoord op een daarvoor bestemd klachtenformulier, of enig ander geschrift met dezelfde strekking, dat is ingediend bij HEEMwonen.

1.2 Als klager wordt aangemerkt:

- a een huurder van een woonruimte van HEEMwonen, een medehuurder in de zin artikel 7:266 juncto artikel 7:267 van het Burgerlijk Wetboek, een voormalig (mede)huurder voor zover het geschil betrekking heeft op de afwikkeling van de huurovereenkomst, een persoon als bedoeld in artikel 7:268 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, alsmede een onderhuurder die, met toestemming van HEEMwonen, huurt, alsmede een huurder van bedrijfsruimte in eigendom van of in beheer bij HEEMwonen;
- b een woningzoekende indien en voor zover het geschil betrekking heeft op de handelwijze van HEEMwonen;
- c huurdersorganisaties c.q. bewonerscommissies: de huurdersorganisaties en/of bewonerscommissies te weten het Centraal Huurders Overleg HEEMwonen, Huurdersvereniging Kerkrade, Huurdersvereniging Ubach over Worms, Bewonersbelangenvereniging Nieuwenhagen, Huurders Platform Schaesberg, bewoners- of complexcommissies, huurdersbelangenverenigingen (HBV) en verenigingen van eigenaren (VvE);
- d een bundeling of *groep* van huurders van HEEMwonen met gelijke geschillen, indien en voor zover het geschil als groep wordt ingediend en die *groep* aannemelijk maakt dat zij de huurders vertegenwoordigt;
- e een koper van een woning van HEEMwonen voor zover het geschil betrekking heeft op de afwikkeling van de koopovereenkomst;
- f de eigenaar van een woning die met HEEMwonen een overeenkomst tot dienstverlening heeft gesloten voor zover het geschil betrekking heeft op de uitvoering van die overeenkomst.
- g een kandidaat-huurder indien en voor zover het geschil betrekking heeft op de handelwijze van HEEMwonen.

2 Doel van de commissie

2.1 De commissie heeft tot doel:

- a Huurders, medehuurders, huurdersorganisaties en woningzoekenden in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben;
- b Bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van huurders, medehuurders, huurdersorganisaties en woningzoekenden en daarmee aan de verbetering van de relatie, die de corporatie met haar huurders en woningzoekenden heeft;
- c Tegemoet te komen aan de behoefte van huurders, medehuurders en woningzoekenden om op het niveau waar (de uiteindelijke) beslissingen worden genomen, die hen direct treffen, gehoord te kunnen worden en invloed uit te oefenen;

- g Bij te dragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van de corporatie.

3 Taak en plaats van de commissie

- 3.1 De commissie behandelt ingediende geschillen binnen de in dit reglement vastgestelde termijnen en brengt hierover advies uit aan het bestuur, dan wel draagt er zorg voor dat geschillen binnen redelijke termijn door HEEMwonen worden behandeld en zo snel mogelijk worden opgelost.
- 3.2 De commissie adviseert, naast het genoemde in art. 3.1, separaat het bestuur van HEEMwonen naar aanleiding van door haar behandelde geschillen - gevraagd en ongevraagd - over het beleid.
- 3.3 De leden van de commissie dienen te handelen conform de bepalingen van dit reglement.
- 3.4 De commissie is onafhankelijk en adviseert het bestuur van HEEMwonen. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren.

4 Samenstelling en benoeming van de commissie

- 4.1 Het bestuur van HEEMwonen draagt zorg voor het instellen en voortbestaan van de commissie.
- 4.2 De commissie is onafhankelijk en bestaat uit een voorzitter en twee leden. Daarnaast worden twee plaatsvervangende leden benoemd. De voorzitter en de (plaatsvervangende) leden mogen geen persoonlijke en/of zakelijke banden hebben met HEEMwonen en/of de huurdersorganisaties.
- 4.3 Het bestuur benoemt als volgt:
 - a één lid -tevens voorzitter op voordracht van HEEMwonen met schriftelijke instemming van het Centraal Huurders Overleg HEEMwonen;
 - b Twee leden op voordracht van het Centraal Huurders Overleg HEEMwonen;
 - c Twee leden op voordracht van het bestuur van HEEMwonen;
 - d de plaatsvervangende leden kunnen op verzoek van de voorzitter ieder lid bij afwezigheid vervangen.
- 4.4.1 Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten;

- a leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
 - b leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.
- 4.4.2 Een lid heeft bij voorkeur een technische achtergrond. De voorzitter heeft bij voorkeur een juridische achtergrond.
- 4.5 Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
- a lid van de interne toezichthouder van de corporatie;
 - b lid van de directie of het bestuur van de corporatie ;
 - c werknemer van de corporatie;
 - d bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder;
 - e belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de corporatie;
 - f aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporatie;
 - g leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van een corporatie als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
 - h bestuurslid van het Regionaal Overleg Parkstad;
 - i een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de corporatie, huurdersorganisaties of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de geschillenadviescommissie;
- 4.6 De (plaatsvervangende) leden van de commissie treden uiterlijk vier jaar na hun benoeming af volgens een door de commissie op te stellen rooster van aftreden. Een aftredend lid kan ten hoogste tweemaal voor een nieuwe zittingstermijn worden herbenoemd.
- 4.7 De commissie benoemt uit haar midden een plaatsvervangend voorzitter.
- 4.8 Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
- a het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 6;
 - b schriftelijke opzegging door het lid;
 - c overlijden van het lid;
 - d ontslag door het bestuur, uitsluitend op voordracht van de overige leden van

- de commissie indien het lid het werken van de commissie op onaanvaardbare wijze frustreert, de geheimhoudingsplicht heeft geschonden, dan wel het bepaalde in artikel 3 lid 3 heeft geschonden;
- e een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen.
- 4.9 Bij het ontstaan van een tussentijdse vacature dient zo spoedig mogelijk in die vacature te worden voorzien met in acht name van het bovenstaande. De benoeming van het betreffende lid vindt plaats door het bestuur en wordt vervuld tot het tijdstip waarop het vertrokken commissielid had moeten aftreden.
- 4.10 Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de geschillenadviescommissie het bestuur van HEEMwonen en het Centraal Huurders Overleg HEEMwonen zes maanden van te voren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 4.3 draagt het bestuur, indien het gaat om de functie van voorzitter, er zorg voor dat binnen drie maanden met de instemming van het Centraal Huurders Overleg HEEMwonen een nieuwe voorzitter benoemd wordt.
- 4.11 Indien een lid, dat op voordracht van het Centraal Huurders Overleg HEEMwonen is benoemd, aftreedt, zal het bestuur de huurdersorganisatie binnen twee maanden verzoeken een voordracht te doen. Indien het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van art. 4.4, deelt het bestuur dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de partij die de voordracht deed, met verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.
- 4.12 De leden van de geschillenadviescommissie ontvangen een vergoeding voor hun werkzaamheden. De hoogte van deze vergoeding wordt vastgesteld door het bestuur van HEEMwonen.
- 4.13 Het bestuur van HEEMwonen benoemt een ambtelijk-secretaris van de commissie, die zorg draagt voor de schriftelijke verslaglegging en de uitvoering van de besluiten van de vergaderingen van de commissie.

5 Werkwijze van de commissie

- 5.1 De commissie vergadert ten minste eenmaal per jaar en zo vaak dit in verband met de afhandeling van geschillen noodzakelijk is.
- 5.2 De commissie vergadert aan de hand van een agenda en relevante stukken en maakt een verslag van de hoorzitting en de vergaderingen.
- 5.3 Een lid van de commissie dient van behandeling van een geschil af te zien, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. In dat geval wordt de plaats ingenomen door

het plaatsvervangend lid zoals aangewezen namens huurders respectievelijk verhuurder.

- 5.4 De commissie houdt een register bij met datum ontvangst, onderwerp, status en datum en manier van afhandeling van elk ingediend geschil. De voortgang van alle in behandeling zijnde geschillen wordt periodiek op de agenda van de vergaderingen van de commissie geplaatst.
- 5.5 De commissie brengt jaarlijks vóór 1 maart verslag uit van haar werkzaamheden over het afgelopen jaar. Uit het verslag moet blijken:
- a hoeveel geschillen bij de commissie zijn ingediend;
 - b hoeveel geschillen door de commissie zijn terug- of doorverwezen naar HEEMwonen;
 - c hoeveel geschillen door de commissie zijn behandeld;
 - d hoeveel adviezen (concreet en algemeen) zijn uitgebracht;
 - e de aard van de geschillen;
 - f het aantal geschillen dat ontvankelijk en niet-ontvankelijk bevonden is;
 - g het aantal geschillen dat gegrond en het aantal geschillen dat ongegrond bevonden is;
 - h in hoeveel gevallen het bestuur is afgeweken van het advies;
 - i meer in het algemeen, hoe de commissie heeft gefunctioneerd.
- 5.6 Het jaarverslag wordt uitgebracht aan het bestuur van HEEMwonen en aan het Centraal Huurders Overleg HEEMwonen.
- 5.7 HEEMwonen doet in haar jaarstukken verslag van de geschillenbehandeling.

6 Procedure vóór het indienen van een geschil

- 6.1 Klager kan het geschil niet eerder ter behandeling voorleggen aan de geschillenadviescommissie dan nadat hij eerst de klacht ter behandeling heeft voorgelegd aan HEEMwonen; dit op straffe van niet ontvankelijkheid. HEEMwonen neemt binnen één week contact op met klager. Klager ontvangt binnen een termijn van twee weken na indiening van de klacht bij HEEMwonen een inhoudelijke schriftelijke reactie op de klacht.
- 6.2 Reageert HEEMwonen niet of volgens klager niet afdoende binnen twee weken op de voorgelegde klacht van klager, als bedoeld in het voorgaande lid, of is klager het oneens met de beantwoording op de voorgelegde klacht, dan kan klager binnen een redelijke termijn doch uiterlijk binnen een periode van zes weken na het verstrijken van de termijn van twee weken de commissie verzoeken om het tussen hem en HEEMwonen bestaande geschil in behandeling te nemen.

7 Indienen van een geschil

7.1 Klager legt zijn geschil schriftelijk op het daartoe bestemde formulier, aan de commissie voor.

Het formulier wordt gezonden aan:

**Geschillenadviescommissie HEEMwonen,
T.a.v. de voorzitter van de geschillenadviescommissie,
Postbus 135, 6460 AC Kerkrade.**

Klager kan het ingevulde formulier digitaal indienen of afgeven op het kantoor van HEEMwonen.

7.2 De inhoud van het geschil is in de Nederlandse taal opgesteld.

7.3 Uit de inhoud van het geschil moet blijken welke concrete gedragingen aan HEEMwonen of diens partners worden verweten.

7.4 De geschillenadviescommissie neemt geschillen kosteloos in behandeling.

7.5 Klager kan zijn klacht op elk moment gedurende het proces intrekken.

7.6 Ontvangt HEEMwonen een geschil dat is bestemd voor de commissie, dan stuurt zij dit geschil direct door naar de commissie. Deze geschillen worden geacht bij de commissie te zijn ingediend op de datum van ontvangst door HEEMwonen.

7.7 Klager kan vragen het geschil ter vergadering toe te lichten.

8 Ontvankelijkheid van een geschil

8.1 Een geschil wordt niet in behandeling genomen indien:

- a het geschil niet voldoet aan de omschrijving van het begrip geschil in artikel 1;
- b het geschil betrekking heeft op de huurprijs en/of servicekosten en/of kosten van warmtelevering die op grond van de huurovereenkomst verschuldigd zijn. De commissie deelt de klager in dat geval mee dat deze een beroep kan doen op de Huurcommissie en/of de rechtbank;
- c.1 klager of HEEMwonen het geschil al aan een geschillen beslechtende instantie (bijvoorbeeld de Huurcommissie of de rechtbank) heeft voorgelegd of door HEEMwonen in handen van een deurwaarder of advocaat is gesteld, mits daarvan vooraf mededeling aan klager is gedaan.
- c.2 een geschil kan wel in behandeling worden genomen indien de klager het geschil aan een geschillen beslechtende instantie heeft voorgelegd met het oog op behoud van instantie en daarbij heeft verzocht de behandeling aan te houden in afwachting van het advies van de commissie;

- d klager niet heeft voldaan aan zijn verplichting om zijn klacht c.q. het geschil eerst aan HEEMwonen voor te leggen. De commissie verwijst de klacht in dat geval door naar HEEMwonen en doet daarvan mededeling aan klager. Daarbij geeft zij aan waarom de klacht niet als geschil in behandeling wordt genomen;
- e de commissie het geschil ongegrond verklaart omdat het geschil discriminerend van aard is in de zin van artikel 1 van de Grondwet of de klager geen belang heeft bij het geschil;
- f het geschil betrekking heeft op vastgesteld beleid of een bestuursbesluit met algemene strekking.
- g een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van HEEMwonen is ingediend.
- h een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten HEEMwonen wordt verweten
- i een klacht waarbij de klager geen belang heeft.
- j indien de klacht louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet betreft.
- k indien de geschillenadviescommissie de klacht reeds als geschil heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
- l een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen.
- m een klacht met betrekking tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij.
- n een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting vereist is.

8.2 Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

8.3 Indien de commissie het geschil ter behandeling doorverwijst naar HEEMwonen motiveert zij waarom het geschil is doorverwezen en vermeldt zij dat klager zich weer tot de commissie kan wenden indien het geschil niet binnen de door commissie aangegeven termijn is opgelost. HEEMwonen informeert de klager welke medewerker voor de verdere behandeling zorgdraagt

9 Behandeling van een geschil

9.1 Klager krijgt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van veertien dagen nadat de commissie het geschil heeft ontvangen, van de commissie een schriftelijk bericht van ontvangst, inclusief de folder *Klachten en geschillen*.

9.2 a De voorzitter beoordeelt, eventueel in overleg met de andere leden van de commissie, of een geschil op grond van dit reglement door de commissie in behandeling kan worden genomen.

- b De commissie deelt in samenhang met de ontvangstvestiging van het geschil aan klager en HEEMwonen mee of het geschil in behandeling wordt genomen. Als de commissie het geschil niet in behandeling neemt geeft zij hiervan de reden aan.
 - c De commissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden.
- 9.3 Neemt de commissie het geschil in behandeling, dan informeert zij klager binnen drie weken over de wijze waarop en de termijn waarbinnen zij het geschil behandelt, met dien verstande dat de hoorzitting uiterlijk zeven weken na ontvangstdatum van het geschil plaatsvindt.
- 9.4 Hoorzittingen vinden gezamenlijk plaats op basis van hoor en wederhoor, tenzij de klager dit uitdrukkelijk niet wenst. Aan een hoorzitting nemen deel: de onafhankelijke geschillenadviescommissie, de klager(s) en medewerker(s) HEEMwonen.
- 9.5 de commissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
- 9.6 Indien klager zich tijdens de behandeling van het geschil door de commissie alsnog tot een andere geschillen beslechtende instantie wendt, zal de commissie het geschil niet verder behandelen en terzake geen advies uitbrengen aan het bestuur van HEEMwonen, tenzij klager het geschil aan die geschillen beslechtende instantie heeft voorgelegd met het oog op behoud van instantie.
- 9.7 De commissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar HEEMwonen. De commissie stelt daarbij HEEMwonen in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt HEEMwonen alsmede de klager tevens om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht uiterlijk binnen één week voorafgaande aan de behandeling van het aanhangig gemaakte geschil aan de commissie toe te sturen.
- 9.8 Tijdens de behandeling van het geschil door de commissie neemt HEEMwonen ten aanzien van klager geen rechtsmaatregelen, tenzij het treffen van spoedeisende of conservatoire maatregelen noodzakelijk is. Is dit het geval, dan doet HEEMwonen hiervan schriftelijk mededeling aan de commissie en aan klager.

10 Bevoegdheden van de commissie

- 10.1 De commissie nodigt klager uit ter vergadering aanwezig te zijn om het geschil nader toe te lichten en/of door de commissie te worden gehoord.

- 10.2 De commissie nodigt HEEMwonen uit voor de vergadering om het geschil nader toe te lichten of in verband met het geschil te worden gehoord.
- 10.3 De commissie kan ook derden voor de vergadering uitnodigen om in verband met het geschil te worden gehoord, dan wel door hen te worden geadviseerd.
- 10.4 De commissie is bevoegd HEEMwonen te verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden die hebben geleid tot het ontstaan van het geschil en haar daarover te rapporteren. De commissie kan daarbij aangeven over welke specifiek vraagpunten zij nadere informatie wenst. De klager krijgt een afschrift van dit schrijven.
- 10.5 De commissie is bevoegd zelf onderzoek ter plaatse in te stellen. Ook kan zij enkele van haar leden tot rapporteur benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen. De commissie is daarnaast bevoegd dit onderzoek voorafgaande aan de zitting in te stellen.
- 10.6 De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van HEEMwonen. Over eventueel te maken kosten dient vooraf overleg te worden gevoerd met HEEMwonen.
- 10.7 De commissie kan na overleg met klagers en HEEMwonen, besluiten om geschillen, die een sterke onderlinge samenhang tonen en afkomstig zijn van meerdere klagers, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
- 10.8 Een lid van de commissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. Dit kan zich zowel bij “wraking” als “verschoning” voordoen. In dat geval wordt de plaats ingenomen door het plaatsvervangend lid zoals aangewezen namens huurders respectievelijk verhuurder.

Wraking:

Het bezwaar maken tegen de deelname van een van de commissieleden aan de beoordeling van de ingediende klacht, op grond van het feit, dat betreffende dit commissielid feiten of omstandigheden bestaan, waardoor de onpartijdigheid van de commissie ernstige schade zou kunnen leiden.

Verschoning:

Een lid van de commissie kan zelf verzoeken niet te hoeven deelnemen aan de beoordeling van de klacht, omdat hij zelf inschat, dat er betreffende hemzelf als lid van de commissie feiten of omstandigheden bestaan, waardoor de onpartijdigheid van de commissie ernstige schade zou kunnen leiden.

11 Voorbereiding van de hoorzitting van de commissie

- 11.1 De commissie geeft HEEMwonen zo spoedig mogelijk een kopie van het geschillenformulier met bijlagen. HEEMwonen reageert binnen een termijn van twee weken na ontvangstdatum van het geschil schriftelijk richting commissie met een inhoudelijke reactie op het ingediende geschil. Een schriftelijke reactie blijft achterwege als de commissie heeft besloten het geschil niet in behandeling te nemen.
- 11.2 De commissie stuurt binnen drie weken, nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in artikelen 9.2 onder c en 11.1 is ontvangen, aan partijen bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben.
- 11.3 Klager en HEEMwonen ontvangen ten minste twee weken tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting, waarop de commissie het geschil behandelt. Zij ontvangen minimaal één week voor de hoorzitting een kopie van alle eventueel ter zitting ingebrachte stukken. Zij worden tijdens de hoorzitting in de gelegenheid gesteld daarop te reageren.
- 11.4 De commissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht. De commissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
- 11.5 Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de geschillenadviescommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel de commissie, de klager als HEEMwonen over hetzelfde dossier beschikken.

12 Hoorzittingen van de commissie

- 12.1 De hoorzittingen van de commissie zijn niet openbaar. Toegang tot de zitting hebben in elk geval:
- a De klager en/of zijn/haar vertegenwoordiger al dan niet op eigen wens of daartoe door de commissie uitgenodigd;
 - b Een vertegenwoordiger van HEEMwonen;
 - c De overige in artikel 10 genoemde personen.
- 12.2 Klager kan zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een adviseur en (of) laten vervangen door een vertegenwoordiger. Laat klager zich vervangen door een vertegenwoordiger, dan dient deze uiterlijk bij het begin van de hoorzitting een schriftelijke machtiging van klager te overleggen.

- 12.3 De ter zitting aanwezige vertegenwoordiger van HEEMwonen zal eveneens in de gelegenheid worden gesteld een reactie op het geschil te geven.
- 12.4 Klager kan de commissie verzoeken – onder mededeling van hun naam – getuigen/deskundigen te horen, die zijn/haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten tijdens de zitting.
Indien de commissie positief op dit verzoek beslist, bepaalt zij tevens de datum en het tijdstip van de vergadering waarop de getuigen/deskundigen door de commissie zullen worden gehoord. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen/deskundigen.
- 12.5 De commissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
- 12.6 De commissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter.
- 12.7 Per vergadering is ten minste één lid aanwezig welke is benoemd op voordracht het Centraal Huurders Overleg HEEMwonen.
- 12.8 Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van HEEMwonen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De commissie beslist zo spoedig mogelijk of de wraking onderscheidenlijk de verschoning wordt toegestaan. In geval van staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.
- 12.9 Medewerkers van HEEMwonen wiens handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.
- 12.10 De commissie kan ook na de zitting alsnog besluiten een geschil naar HEEMwonen ter behandeling door te verwijzen. Alsdan is het bepaalde in artikel 9 lid 6 van toepassing.

13 Waarborgen privacy van klager en derden

- 13.1 Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkene is verkregen.
Klager wordt hiervan door de commissie op de hoogte gesteld. Indien de toestemming wel is verleend, dan is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.

- 13.2 Leden van de commissie alsmede haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis heeft genomen.
- 13.3 De commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens die in het kader van de behandeling van een geschil zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over de bescherming van persoonsgegevens waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. In verband daarmee hebben alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie. Informatie over privacygevoelige gegevens van klager zal alleen na toestemming van klager aan derden worden verschaft.

14 Beraadslagingen en advies

- 14.1 De beraadslagingen van de commissie zijn besloten. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
- 14.2 De commissie doet zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen drie weken na de hoorzitting, uitspraak en verzendt een afschrift van haar advies aan het bestuur, de klager en de leden van de commissie. Deze termijn kan bij hoge uitzondering worden verlengd. De klager krijgt van deze verlenging en van de reden daarvan tijdig bericht.
- 14.3 Het advies is geanonimiseerd openbaar voor zover de privacy van de klager of derden zich daartegen niet verzet en betrokkenen toestemming tot openbaarmaking hebben gegeven.
- 14.4 Besluitvorming in de commissie geschiedt bij enkelvoudige meerderheid. In het geval dat er geen unanimititeit kan worden bereikt, wordt dit in het advies aan het bestuur en de klager medegedeeld. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
- 14.5 De commissie geeft in haar advies aan het bestuur gemotiveerd aan:
- a of de klager belang heeft bij het geschil;
 - b of in de situatie waarop het geschil betrekking heeft aan het door HEEMwonen gevoerde beleid al dan niet op juiste wijze gestalte is gegeven;
 - c of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had mogen worden gemaakt;
 - d of, na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten al dan niet moet worden herzien. Indien dit het geval is, geeft zij tevens hierover inhoudelijk advies;

- 14.6 Indien de commissie zich met inachtneming van het bepaalde in art. 3.2 gevraagd of ongevraagd wil uitspreken over het thans door HEEMwonen algemeen gevoerde beleid, zijnde niet rechtstreekse betrekking hebbende tot het aanhangig gemaakte geschil, dient zij dit separaat aan het bestuur toe te sturen. Klager ontvangt geen afschrift van het separate advies.

15 Beslissing bestuur

- 15.1 Klager en de commissie ontvangen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijk gemotiveerde beslissing van het bestuur op het geschil.
- 15.2 Het bestuur kan alleen gemotiveerd afwijken van het advies van de commissie.
- 15.3 Indien het bestuur bij zijn beslissing afwijkt van het advies van de commissie, motiveert hij schriftelijk waarom hij het advies niet overneemt.

16 Spoedprocedure

- 16.1 De (plaatsvervangend) voorzitter kan de commissie bijeenroepen om een spoedeisend geschil te behandelen dat een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden afgewacht.
- 16.2 De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen, voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.
- 16.3 De commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van het geschil zij een onmiddellijk advies/voorziening nodig acht. De commissie geeft tevens aan ten aanzien van welke onderdelen van het geschil de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.
- 16.4 Na het uitbrengen van het advies aan het bestuur, waarvan een afschrift wordt gezonden aan klager, wordt zo spoedig mogelijk – doch binnen één week – door het bestuur beslist. Klager en de commissie worden onverwijld schriftelijk in kennis gesteld van deze beslissing.

17 Schema behandelingstermijnen van een geschil

		Aantal weken												13	14
Omschrijving		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Ontvangstbevestiging (<i>artikel 9.1</i>) Reactietermijn HEEMwonen (<i>artikel 11.1</i>) Ontvankelijkheidsverklaring (<i>artikel 9.2 b</i>)														
2	Bericht naar klager/ uitnodiging hoorzitting (<i>artikel 9.3 jo. artikel 11.2</i>)														
3	Inleveren stukken partijen (<i>artikel 9.7</i>)														
4	Beoordeling geschil/hoorzitting (<i>artikel 9.3</i>)														
5	Einde behandeling/schriftelijk advies aan bestuur (<i>artikel 14.2</i>)														
6	Besluit bestuur HEEMwonen (<i>artikel 15.1</i>)														

18 Vaststelling en wijziging reglement

18.1 Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur na het Centraal Huurders Overleg HEEMwonen en de commissie in de gelegenheid te hebben gesteld zich hierover uit te spreken.

19 Slotbepalingen

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2020