

**REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE  
STICHTING WETLAND WONEN GROEP  
WONINGSTICHTING DE VESTE**

Artikel 1: definities

- Corporaties: stichting Wetland Wonen Groep en woningstichting de Veste  
Hierna te noemen: de corporatie.
- Werkorganisaties: de organisaties van stichting Wetland Wonen Groep en woningstichting de Veste.
- Commissie: de geschillencommissie van stichting Wetland Wonen Groep en woningstichting de Veste.  
Hierna te noemen: de commissie.
- Klacht: elke klacht die door een huurder, medehuurder, ex-(mede)huurder of kandidaat-huurder (klager) schriftelijk aan de commissie is voorgelegd, waaruit blijkt dat de klager zich niet kan verenigen met de definitieve schriftelijke beslissing van het bestuur van de corporatie. De klacht dient betrekking te hebben op de uitvoering van het door de corporatie gevoerde beleid waarbij de klager belang heeft. De klacht heeft betrekking op het handelen of het nalaten van corporatie of door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen.  
Hierna te noemen: de klacht.
- Raad van Commissarissen: de toezichthoudende organen op de directeur/bestuurder van respectievelijk Wetland Wonen Groep en de Veste.  
Hierna te noemen: Raad van Commissarissen.
- Directeur/bestuurder: de directeur van Wetland Wonen Groep respectievelijk van de Veste  
Hierna te noemen: het bestuur.
- Huurdersorganisatie: de door Wetland Wonen Groep respectievelijk de Veste erkende huurdersorganisaties.  
Hierna te noemen: huurdersorganisaties.

Artikel 2: doel van de commissie

De commissie heeft tot doel:

- klager in de gelegenheid te stellen klachten in te dienen over zaken waarbij hij belang heeft;
- bij te dragen aan een goede behandeling van klachten en daarmee aan de verbetering van de relatie, die de corporatie met haar huurders, mede-huurders, ex-(mede) huurders en kandidaat-huurders heeft;
- bij te dragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van de corporatie.

### Artikel 3: taak van de commissie

De commissie heeft tot taak klachten van klagers te onderzoeken en omtrent haar bevindingen verslag uit te brengen aan het bestuur van de corporatie vergezeld van een advies inzake de afhandeling van de klacht.

### Artikel 4: afhandeling van adviezen van de commissie

Het bestuur van de corporatie die het aangaat neemt kennis van het advies en bepaalt hierin haar standpunt. Wijkt dit standpunt af van het advies van de commissie, dan zal het bestuur de commissie en de klager schriftelijk er van op de hoogte stellen, opdat de klager zich in voorkomend geval alsnog kan wenden tot de burgerlijke rechter.

Conformeert het bestuur zich aan het advies van de commissie dan doet zij hiervan binnen twee weken na ontvangst van het advies schriftelijk mededeling aan de klager.

### Artikel 5: plaats binnen de corporatie

De commissie adviseert het bestuur van de corporatie. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren. Zij brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de corporatie met afschrift aan de huurdersorganisaties.

### Artikel 6: samenstelling en benoeming van de commissie

1. De commissie bestaat uit vijf leden, die worden benoemd door het bestuur van beide corporaties gezamenlijk. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar.
2. Vier leden worden benoemd op basis van een profielschets. Uitgaande van die profielschets doen de huurdersorganisaties van Wetland Wonen Groep, De Veste Vechtdal, De Veste Enschede, en De Veste Terschelling, een voordracht, door elke huurdersorganisatie één lid. Voorgedragen personen kunnen geen bestuurslid zijn van één van de huurdersorganisaties.
3. Eén lid wordt benoemd op basis van een bindende voordracht van de corporatie, zijnde niet in dienst van één van beide corporaties en geen lid van de Raad van Commissarissen van één van beide corporaties. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de corporaties.
4. Van de commissieleden treedt elk jaar een lid volgens een door het bestuur van beide corporaties op te maken rooster af.
5. Hij/zij die ter vervulling van een tussentijds opengevallen plaats wordt benoemd, treedt af op het tijdstip waarop zijn/haar voorganger had moeten aftreden.
6. Een aftredend commissielid is terstond herbenoembaar voor een nieuwe periode van drie jaar, tot een maximum van drie aaneensluitende termijnen.
7. Het commissielidmaatschap eindigt door:
  - het verstrijken van de termijn waarvoor hij is benoemd
  - een daartoe strekkend besluit van de deelnemende organisatie door wie het lid is voorgedragen
  - schriftelijke opzegging door of overlijden van het commissielid.

### Artikel 7: werkwijze en plichten van de commissie

1. De commissie vergadert tenminste 2 maal per jaar en zo vaak als dit in verband met de afhandeling van klachten noodzakelijk is.

2. De commissie laat een register bijhouden van ontvangen klachten, waarin tenminste worden opgenomen: de naam van de klager, een korte omschrijving van de klacht, het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen klachten, de afhandelingstermijn van de klachten, het aantal niet in behandeling genomen klachten onder vermelding van de reden voor het niet in behandeling nemen en het aantal en aard van de uitgebrachte adviezen.  
Dit register wordt periodiek op de agenda van de vergaderingen van de commissie geplaatst.
3. Met het oog op de privacy van de klager, draagt de commissie er zorg voor dat de stukken, welke in het kader van de afhandeling van een klacht 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 de klager betreffen.

#### Artikel 8: administratieve ondersteuning

De commissie kan een beroep doen op administratieve ondersteuning vanuit de werkorganisatie ten behoeve van het verzorgen van de notulen van vergaderingen, het verzorgen van correspondentie, het verzorgen van de archivering en overige zich aandienende administratieve werkzaamheden.

#### Artikel 9: niet in behandeling te nemen klachten

1. Een klacht die gericht is tegen een bestuursbesluit met algemene strekking, zal niet door de commissie zelf in behandeling worden genomen, maar naar het betreffende bestuurlijke orgaan worden verwezen.
2. Een klacht waarin door het bestuur in eerste aanleg nog geen uitspraak is gedaan, zal niet door de commissie in behandeling worden genomen, maar terug worden verwezen naar de klager, met de mededeling zich schriftelijk tot het bestuur te wenden.
3. Een klacht die inmiddels ook aan een rechter, de huurcommissie of een vergelijkbaar college, door de huurder of corporatie is voorgelegd of door de corporatie in handen van een deurwaarder of advocaat is gesteld, mits daarvan vooraf mededeling is gedaan aan de klager wordt niet in behandeling genomen; een klacht kan wel in behandeling worden genomen indien de huurder de klacht aan een rechter heeft voorgelegd met het oog op behoud van instantie en tevens de betreffende rechter verzocht heeft de behandeling in afwachting van de beslissing op de klacht, aan te houden.
4. Een klacht die een bezwaar tegen de aangezegde huurverhoging betreft zal niet in behandeling worden genomen; in dat geval wordt dit aan de klager meegedeeld.

#### Artikel 10: voorleggen klacht

Klachten dienen schriftelijk aan de commissie te worden voorgelegd door adressering aan: de geschillencommissie van Wetland Wonen Groep en de Veste, te adresseren respectievelijk Postbus 18, 8325 ZG Vollenhove of Postbus 132, 7730 AC Ommen.

#### Artikel 11: ontvangst klacht

1. Namens de commissie bepaalt de voorzitter of de klacht in behandeling bij de commissie wordt gegeven of ter behandeling wordt doorverwezen naar de werkorganisatie.

2. Onder verantwoordelijkheid van de commissie laat het bestuur van alle klachten die gericht zijn aan de geschillencommissie - ongeacht wie de klacht behandelt - een register bijhouden (zie ook: art. 7, lid 2).
3. De commissie is bevoegd op elk moment inzage te vragen in het register.
4. Klager krijgt binnen twee weken een bericht van ontvangst van de klacht. Daarin wordt tevens meegedeeld of de klacht bij de commissie in behandeling is genomen of dat deze ter behandeling is doorverwezen naar de werkorganisatie of andere organen van de corporatie.
5. Indien de voorzitter of nadien de commissie de klacht ter behandeling heeft doorverwezen naar de werkorganisatie of een ander orgaan van de corporatie, wordt aangegeven welke afdeling respectievelijk welk orgaan voor de verdere behandeling verantwoordelijk is. Daarbij wordt tevens aangegeven waarom de klacht is doorverwezen en wordt vermeld dat klager zich weer tot de commissie kan wenden indien de klacht niet binnen een door haar aan te geven termijn is opgelost.  
Tevens wordt de klager er op gewezen dat, indien hij met de doorverwijzing niet kan instemmen, hij de mogelijkheid heeft de commissie te verzoeken zijn klacht alsnog zelf te behandelen. In dat geval zal de commissie in haar eerstvolgende vergadering over dit verzoek beslissen.
6. Indien de commissie de klacht zelf zal behandelen, informeert zij klager binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld en welke bevoegdheden klager toekomen en geeft zij zo mogelijk de datum aan waarop de klacht door de commissie zal worden behandeld.
7. Indien de voorzitter of nadien de commissie zich niet ontvankelijk acht om andere redenen dan hiervoor genoemd, wordt de klager hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis gesteld.

#### Artikel 12: voorbereiding van de vergadering van de commissie

1. De werkorganisatie van de in het gedingzijnde corporatie zal zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid worden gesteld om richting commissie op de klacht te reageren.
2. De commissie nodigt klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken uit om de klacht mondeling toe te lichten. In dit bericht zal tevens mededeling worden gedaan van de eventueel door de corporatie ingebrachte stukken en wie namens de corporatie aanwezig zal zijn om het standpunt van de corporatie toe te lichten. Tussen uitnodiging en vergadering verstrijken minimaal tien dagen.
3. De commissie kan ook derden voor de vergadering uitnodigen om in verband met de klacht te worden gehoord, dan wel te adviseren.
4. Klager en corporatie kunnen de commissie verzoeken - onder mededeling van hun naam en functionele gegevens - getuigen/deskundigen te horen, die de beweringen kunnen bevestigen of toelichten tijdens de vergadering.  
Indien de commissie positief op dit verzoek beslist, bepaalt zij tevens de datum en het tijdstip van de vergadering waarop getuigen/deskundigen door de commissie zullen worden gehoord. Klager en corporatie dragen zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen/deskundigen.

#### Artikel 13: vergadering en overige bevoegdheden van de commissie en klager

1. De vergadering van de commissie is niet openbaar. Toegang tot de vergadering heeft:
  - een vertegenwoordiger van de werkorganisatie van de in het gedingzijnde corporatie
  - de klager en zijn vertegenwoordiger
  - de overige in artikel 8 genoemde personenDe voorzitter kan besluiten, na betrokkenen en de overige commissieleden te hebben

- gehoord, derden toe te laten tot de vergadering, tenzij de privacy van betrokkenen zich hiertegen verzet.
2. Partijen worden in de vergadering in de gelegenheid gesteld hun standpunt toe te lichten in aanwezigheid van tenminste drie leden van de commissie.
  3. De commissie kan, na overleg met betrokken klager en leden van de werkorganisatie, besluiten om klachten van meerdere huurders, die een sterk onderling samenhangend verband vertonen samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
  4. De commissie kan het bestuur verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht en daarover rapport aan haar uit te brengen. De commissie kan daarbij specificeren over welke vragen zij nadere informatie wenst. De klager ontvangt dan een afschrift van het verzoek.
  5. De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
  6. De commissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen. Ook kan zij enkele van haar leden tot rapporteurs benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen.
  7. Klager ontvangt van alle eventuele ter zitting ingebrachte stukken een kopie en zal in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren. Deze stukken zullen tenminste vijf werkdagen voor de zitting worden toegezonden.

#### Artikel 14: de beraadslagingen en advies

1. De beraadslagingen van de commissie zijn besloten en niet openbaar.
2. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen; ieder lid stemt zonder last of ruggespraak; besluiten kunnen worden genomen als minimaal drie leden aanwezig zijn.
3. De commissie kan ook na de vergadering alsnog besluiten een klacht naar de werkorganisatie van de in het gedingzijnde corporatie of een ander orgaan van de corporatie ter behandeling door te wijzen.
4. De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch binnen twee maanden nadat de klacht is ontvangen, haar advies schriftelijk uit aan het bestuur van de in het gedingzijnde corporatie. Deze termijn kan bij uitzondering éénmaal worden verlengd. Klager en corporatie krijgen van deze verlenging en van de reden daarvan tijdig bericht.
5. De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
  - of de klager belang heeft bij de klacht
  - of, na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten al dan niet moet worden herzien.
6. De commissie verklaart de klacht in elk geval ongegrond indien deze discriminerend van aard is en/of indien de klager geen belang heeft bij de klacht.
7. Het advies is een intern stuk en niet bindend.
8. Het advies wordt voorgelegd aan het bestuur van de stichting.
9. Het advies wordt ter kennisname aan de klager gestuurd.

#### Artikel 15: de beslissing

1. Nadat het advies aan haar is voorgelegd, neemt het bestuur een besluit.
2. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van het bestuur.
3. Indien het bestuur in haar beslissing van het advies afwijkt, motiveert zij waarom.

Artikel 16: spoedprocedure

1. De voorzitter van de commissie kan de commissie bijeenroepen om een spoedeisende klacht te behandelen, welke een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden afgewacht.
2. De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen, voorzover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.
3. De commissie geeft in haar advies aan waarom, en op welke onderdelen van de klacht, zij een onmiddellijk advies/voorziening nodig acht. De commissie geeft tevens aan ten aanzien van welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.
4. Na het uitbrengen van het advies aan het bestuur, wordt zo spoedig mogelijk – doch binnen 5 werkdagen – door het bestuur beslist. Klager krijgt zo spoedig mogelijk een afschrift van dit besluit.

Artikel 17: advies over het te voeren beleid in het algemeen

1. Indien naar aanleiding van de behandeling van een klacht tevens een advies wordt uitgebracht over het te voeren beleid dan worden deze adviezen gescheiden schriftelijk aan het bestuur uitgebracht.
2. Het bestuur neemt het advies in behandeling en deelt de commissie en de klager mee wat zij met het advies heeft gedaan.

Artikel 18: vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de besturen van de beide corporaties na overleg met de respectievelijke Huurdersorganisaties. De Raden van Commissarissen worden door het bestuur geïnformeerd.