Gezamenlijke

Geschillencommissie

Midden Groningen

Reglement "Geschillencommissie Midden Groningen"

25 maart 2021

Wat doet de geschillencommissie

De corporatie heeft alle belang bij tevreden bewoners. Daarop is het beleid gericht. Met opmerkingen en klachten over huurzaken, het zoeken van een woning of reparatieverzoeken kunt u dagelijks terecht bij de corporatie waarvan u huurt. De medewerkers van de corporatie doen hun best al uw vragen en opmerkingen zo correct mogelijk te behandelen.

Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent. Neem bijvoorbeeld de afhandeling van een door u ingediende klacht. De door de corporatie gekozen oplossing staat u niet aan. Er is op dat moment sprake van een 'geschil' tussen u en de corporatie. Wanneer u zich niet bij die situatie wilt neerleggen, kunt u contact opnemen met de geschillencommissie.

Er moet dus sprake zijn van een geschil. De commissie is niet bedoeld om allerlei kleinigheden te bespreken. Bovendien moet u - voor u zich tot de commissie richt - geprobeerd hebben het probleem met de corporatie op te lossen. Lukt het u niet er met de afdeling uit te komen, dan legt u het probleem schriftelijk voor aan de directeur/bestuurder. Komt u dan nog niet tot een oplossing, dan is het tijd om de geschillencommissie in te schakelen.

De deelnemende Woningcorporaties en de Huurdersorganisaties hebben gezamenlijk een geschillencommissie opgericht.
Uw klacht dient u in bij de **Gemeenschappelijke Geschillencommissie Midden Groningen (GGMG)**

Wat te doen bij een geschil?

Ondanks telefoontjes en een brief aan de corporatie is uw probleem niet opgelost. U besluit een officiële klacht in te dienen bij de geschillencommissie. Dit gaat als volgt:

U schrijft uw klacht in een brief aan de **Gezamenlijke Geschillencommissie Midden Groningen,** per adres **Postbus 9 9520 AA Nieuw-Buinen**
Of per e-mail aan:
voorzittergeschillencommissie@gmail.com

1. De geschillencommissie stuurt u bericht zodra ze uw brief heeft ontvangen. Brieven met een discriminerende strekking en klachten die bij de huurcommissie thuishoren, worden niet behandeld.
2. De commissie zal u en de corporatie in de meeste gevallen uitnodigen om uw klacht tijdens de zitting toe te lichten. Die uitnodiging kunt u uiterlijk één week voor de zitting verwachten. Krijgt u geen uitnodiging voor een mondelinge toelichting? Dan kunt u de commissie daar speciaal om verzoeken. U kunt de commissie vragen getuigen te horen die uw klacht kunnen bevestigen. Ook de commissie kan getuigen oproepen. De zitting van de geschillencommissie is niet openbaar. U kunt dus geen journalist meenemen naar de zitting. Wel mag u zich laten bijstaan door een vertegenwoordiger.
3. Na de zitting brengt de commissie een gekwalificeerd advies uit aan de directeur/ bestuurder c.q. de manager van het betreffende gebiedsteam van de corporatie betreffende uw klacht. Van dit gekwalificeerd advies kan door de directeur/ bestuurder, c.q. manager gebiedsteam, slechts in uitzonderlijke gevallen schriftelijk gemotiveerd worden afgeweken.
4. Binnen twee maanden na ontvangst van uw brief door de geschillencommissie, moet de beslissing van de directeur/bestuurder, c.q. manager gebiedsteam, n.a.v. het gekwalificeerd advies van de commissie betreffende uw klacht aan u zijn verzonden. Lukt het de commissie niet om binnen twee maanden advies uit te brengen, dan kan deze termijn eenmalig met nog eens twee maanden worden verlengd. Van één en ander wordt u uiteraard op de hoogte gehouden.
5. Klager en corporatie ontvangen altijd schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht, van de afhandeling en het wel of niet in behandeling nemen van de klacht en als de klacht niet in behandeling wordt genomen, de reden daarvan.
6. Hopelijk bent u tevreden over de afhandeling en is de zaak afgedaan.
7. Bent u niet tevreden? Dan kunt u in beroep gaan bij de `Landelijke Geschillencommissie of de rechter inschakelen. De bureaus van "Rechtshulp Noord" geven u graag advies.
   Adressen en de telefoonnummer(s) vindt u op de website van de corporatie.

Gezamenlijke Geschillencommissie Midden Groningen

REGLEMENT

Reglement

Artikel 1 - Reglementaire bepalingen

1. Dit reglement geldt voor onbepaalde tijd.
2. Evaluatie van dit reglement kan, op verzoek van één der betrokken partijen, eens per twee jaar plaatsvinden
3. Een besluit tot wijziging van dit reglement kan slechts worden genomen door de "reglementen en benoemingscommissie"., nadat alle leden van deze commissie daarmee hebben ingestemd.
4. Een wijziging van dit reglement treedt in werking, op de eerste van de maand na de ondertekening door de leden van de "reglementen en benoemingscommissie".
5. In alle gevallen, waarin de statuten van de deelnemende corporaties en dit reglement niet voorzien, beslist de "reglementen en benoemingscommissie".

Artikel 2 - Begripsbepaling

Dit reglement verstaat onder:

- "deelnemende corporatie": de corporaties die zich hebben aangesloten bij de Gezamenlijke Geschillencommissie Midden Groningen.
- "huurdersorganisaties": de Officiele huurdersorganisaties waarmee één of meerdere van de deelnemende corporaties een samenwerkingsovereenkomst heeft afgesloten.
- "reglementen en benoemingscommissie": de commissie bestaande uit de directeur/bestuurders, (of hun gemachtigde), van de deelnemende corporaties en de voorzitters van de betreffende huurdersorganisaties.

- "huurder" c.q. "bewoner": een huurder van een woning, woonruimte, garage en/of bedrijfspand van één van de deelnemende corporaties.

  Voor de toepassing van dit reglement wordt onder "bewoner" tevens verstaan:

  - *de medehuurder van de ex (mede-)huurder van een woning of woonruimte van één van de deelnemende corporaties.*
  - *de "huurdersorganisatie" die door een bewoner is gemachtigd zijn of haar belangen te behartigen.*
  - *de directeur/bestuurder van één van de deelnemende corporaties en het bestuur van één van de huurdersorganisaties, dat een geschil betreffende de samenwerkingsovereenkomst die tussen partijen is afgesloten en waarover partijen in onderling overleg geen overeenstemming konden bereiken, schriftelijk aan de commissie voorlegt.*
  - *"woningzoekende": degene, die bij één van de deelnemende corporaties als woningzoekende staat geregistreerd, danwel schriftelijk de wens te kennen heeft gegeven geregistreerd te willen worden. Voor de toepassing van dit reglement wordt onder woningzoekende tevens verstaan de huurdersorganisatie die door een woningzoekende gemachtigd is zijn of haar belangen te behartigen.*

- "directeur/bestuurder": de bestuurder (of zijn gemachtigde) van één van de deelnemende corporaties zoals bedoeld in hun statuten.
- "commissie": de onafhankelijke "Gezamenlijke Geschillencommissie Midden Groningen".
- "geschil": elke klacht, die door een bewoner of woningzoekende schriftelijk als zodanig aan de commissie is voorgelegd en waarover de bewoner of woningzoekende geen overeenstemming kon bereiken met de directeur/bestuurder c.q. het werkapparaat van de corporatie waarvan hij/zij huurt.

  Met "geschil" wordt voorts bedoeld ieder geschil, m.b.t. de samenwerkingsovereenkomst, die een huurdersorganisatie met één of meerdere deelnemende corporaties heeft afgesloten en dat door één der partijen schriftelijk als zodanig aan de commissie is voorgelegd en waarover partijen in onderling overleg geen overeenstemming konden bereiken.

Artikel 3 - Doel van de commissie

De commissie heeft tot doel:

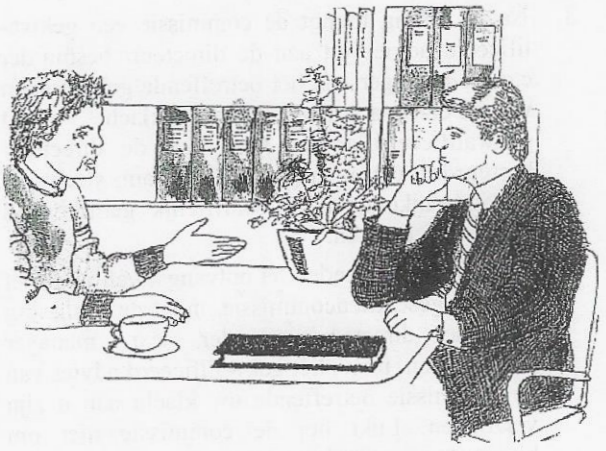
- de bewoners in de gelegenheid te stellen geschillen aan de commissie voor te leggen betreffende zaken, waarbij zij belang hebben, die betrekking hebben op de uitvoering van het beleid en waarover zij met de directeur/ bestuurder c.q. het werkapparaat niet tot overeenstemming konden komen;
- de deelnemende corporaties en de huurdersorganisaties in de gelegenheid te stellen geschillen aan de commissie voor te leggen betreffende de samenwerkingsovereenkomsten die tussen de verschillende partijen zijn afgesloten en waarover in onderling overleg tussen de partijen geen overeenstemming kon worden bereikt.
- bij te dragen aan een goede behandeling van klachten van bewoners en woningzoekenden en daarmee aan de verbetering van de relatie, die de deelnemende corporatie met haar bewoners heeft
- bij te dragen aan een goede behandeling van geschillen die kunnen ontstaan tussen een deelnemende corporatie en een huurdersorganisatie met betrekking tot de tussen partijen gesloten Samenwerkingsovereenkomst en daarmee aan de verbetering van de relatie die ze met haar huurdersorganisatie heeft;
- bij te dragen aan de optimalisering van het functioneren van de deelnemende corporatie.

Artikel 4 - Taken van de commissie

De taken van de commissie zijn:

- het binnen redelijke termijn behandelen van de klachten van bewoners met inachtneming van artikel 8 en hierover een gekwalificeerd advies uit te brengen;
- Het binnen redelijke (zie bij punt 4 van de inleiding) termijn behandelen van geschillen betreffende de tussen de huurders-organisatie en deelnemende corporatie afgesloten samenwerkingsovereenkomst en hierover een uitspraak te doen.

  bij de behandeling van klachten/geschillen, de uitvoering en de kwaliteit ervan te toetsen aan het door corporatie vastgestelde beleid;
- het naar aanleiding van de door haar behandelde klachten/geschillen gevraagd en ongevraagd adviseren over het te voeren beleid.



Artikel 5 - Plaats binnen de deelnemende corporatie

- De commissie brengt binnen de daarvoor gestelde termijn gekwalificeerd advies uit aan de directeur/ bestuurder c.q. de manager van het betreffende gebiedsteam van de betreffende deelnemende corporatie, betreffende aan hun voorgelegde klachten van huurders.

- Betreffende aan hen voorgelegde geschillen tussen een huurdersorganisatie en een deelnemende corporatie doet de commissie binnen de daarvoor gestelde termijn een uitspraak en doet deze uitspraak, binnen de daarvoor gestelde termijn, schriftelijk aan beide partijen toekomen.

- De commissie is niet ondergeschikt aan enig bestuurlijk orgaan of gezag van de deelnemende corporaties. De commissie is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren.
De commissie kan hiertoe zelf een werkplan opstellen, mits hierin geen bepalingen voorkomen die strijdig zijn met enige bepaling in dit reglement.

- De commissie brengt jaarlijks, uiterlijk voor één april van het daaropvolgend jaar, aan de secretaris van de reglementen en benoemingscommissie schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden en neemt daarbij het recht van belanghebbenden op eerbiediging van hun persoonlijke levenssfeer in acht.

Dit verslag wordt algemeen verkrijgbaar gesteld.

Artikel 6 - Samenstelling en benoeming van de commissie

1. De commissie bestaat uit **vier** leden, waaronder een voorzitter/**secretaris**, een **notulist** is, **voor de zittingen** aan de commissie toegevoegd, deze maakt echter geen deel uit van de commissie.

- De leden van de commissie worden benoemd, herbenoemd en/ of ontslagen door een "Reglementen en benoe-mingscommissie", bestaande uit de directeur/ bestuurders van de deelnemende corporaties (of een door hun aangewezen gemachtigde) en de voorzitters van de huurdersorganisaties.

2. In deze "Reglementen en benoemingscommissie" hebben de voorzitters van de huurdersorganisaties samen evenveel stemmen als de directeur/bestuurders (of hun vertegenwoordigers) van de deelnemende corporaties tezamen.
3. Besluiten van deze "Reglementen en benoemingscommissie", zijn alleen van kracht als deze zijn genomen met een meerderheid van tenminste 3/4 van het totaal aantal stemmen.
4. Het voordrachtsrecht inzake de benoeming van de leden van de commissie komt toe aan:

   a. Corporaties en de huurdersorganisaties gezamenlijk
5. De "Reglementen en benoemingscommissie" draagt gezamenlijk een voorzitter voor. De voorzitter mag geen deel uitmaken van enig bestuurlijk orgaan of gezag van één van de deelnemende corporaties. Van de commissieleden treedt/treden elk jaar één lid of twee leden volgens een door de "Reglementen en benoemingcommissie" op te maken rooster af.
6. Het lid, dat ter vervulling van een tussentijds opengevallen plaats wordt benoemd, treedt af op het tijdstip waarop de voorganger had moeten aftreden.
7. Een aftredend commissielid is één keer herbenoembaar voor een nieuwe periode van maximaal 4 jaren, met inachtneming van het in art. 6 en 7 bepaalde.
8. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
   - het verstrijken van de termijn, waarvoor het lid is benoemd;
   - schriftelijke opzegging door, of overlijden van, het commissielid;
   - het niet meer voldoen aan de criteria, die worden gesteld door de organen, die het voordrachtsrecht hebben;
   - het handelen in strijd met de bepalingen uit dit reglement.
9. De leden van de commissie en de ambtelijk secretaris ontvangen een vergoeding, die jaarlijks door de "Reglementen en benoemingscommissie" zal worden vastgesteld.
10. De deelnemende corporaties voorzien in de benodigde faciliteiten van de commissie.
11. Iedere deelnemende corporatie draagt naar evenredigheid van het aantal woningen bij in de kosten van de commissie.
12. De secretaris van de commissie draagt zorg voor de verslaglegging, oproeping en administratieve ondersteuning.

Artilkel 7 - Uitsluitingen

Niet in de commissie kunnen worden benoemd:

a. een werknemer van- of iemand die zitting heeft of de afgelopen drie jaar zitting heeft gehad in enig bestuurlijk orgaan van één van de deelnemende corporaties;

b. iemand die in dienst is van, of die deel uitmaakt van enig bestuurlijk orgaan van de Huurdersorganisaties, of hieraan gelieerde Huurders- of bewonerscommissies;

c. iemand die werkzaam is voor, of zitting heeft in enig bestuurlijk orgaan, van een gemeente in het werkgebied van een toegelaten instelling betrokken bij dit reglement;

Artikel 8 - Indiening en ontvangst van klachten

1. Indien een bewoner een klacht heeft over de uitvoering van het door de deelnemende corporatie waarvan hij huurt gevoerde beleid, waarbij hij/zij belang heeft, kan hij/zij deze klacht aan de geschillencommissie voorleggen. Deze klacht kan het handelen of nalaten betreffen van de betreffende corporatie of de bij haar

werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet voor haar op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7: 610 van het Burgerlijk Wetboek werkzaam.

2. Deze klacht dient schriftelijk aan de commissie te worden voorgelegd.
3. Een klacht wordt niet in ontvangst genomen indien:
   - de klacht inmiddels ook aan een rechter, de huurcommissie of een vergelijkbaar college is voorgelegd of door de betreffende deelnemende corporatie in handen van een deurwaarder of advocaat is gesteld, mits daarvan vooraf mededeling aan de bewoner is gedaan;
   - de klacht niet eerst schriftelijk is gemeld bij en behandeld door de directeur/bestuurder, c.q. de manager van het gebiedsteam, van de betreffende deelnemende corporatie waarvan men huurt. Men moet de klacht indienen bij de ambtelijk secretaris van de "Gezamenlijke Geschillencommissie Midden Groningen".
   - de handeling of de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft reeds langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.
4. Bewoner krijgt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen, van of namens de commissie schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.
5. De commissie informeert de bewoner over de wijze waarop en binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld en welke bevoegdheden de bewoner toekomen. Zij geeft zo mogelijk de datum aan waarop de klacht door de commissie zal worden behandeld.

Artikel 9 - Voorbereiding van de vergadering van de commissie

1. De directeur/bestuurder, c.q.de manager van het gebiedsteam, van de betreffende deelnemende corporatie zal zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht in de gelegenheid worden gesteld schriftelijk op de klacht te reageren.
2. Bewoner ontvangt tenminste zeven dagen van te voren bericht over de plaats, datum en het tijdstip van de vergadering, waarin de commissie de klacht zal behandelen.
3. De commissie kan bewoner uitnodigen ter vergadering aanwezig te zijn om de klacht nader toe te lichten en/of nader door de commissie te worden gehoord. Bewoner kan verzoeken zijn klacht ter vergadering toe te lichten.
4. De commissie kan de directeur/bestuurder of een door hem aan te wijzen plaatsvervanger van de betreffende deelnemende corporatie uitnodigen voor de vergadering om de reactie op de klacht nader toe te lichten of in verband met de klacht te worden gehoord.
5. De bewoner en de directeur/bestuurder of diens plaatsvervanger als vertegenwoordiger van het werkapparaat worden in elkaars aanwezigheid door de commissie gehoord.
6. De commissie kan ook derden voor de vergadering uitnodigen om in verband met de klacht te worden gehoord, dan wel te adviseren.
7. Bewoner kan de commissie verzoeken, onder mededeling van hun naam, getuigen/deskundigen te horen, die zijn beweringen kunnen bevestigen of toelichten tijdens de vergadering. Indien de commissie positief op dit verzoek beslist, bepaalt zij tevens de plaats, datum en het tijdstip van de vergadering, waarop de getuigen/deskundigen door de commissie zullen worden gehoord. De commissie draagt zorg voor de oproeping van deze getuigen/deskundigen.

Artikel 10 - Vergadering en overige bevoegdheden van de commissie en bewoner

1. De vergadering van de commissie is niet openbaar. Toegang tot de vergadering hebben slechts de in artikel 9 genoemde personen en de voorzitter en/of de secretaris van de reglementen en benoemingscommissie (als toehoorder).
2. De bewoner kan zich ter vergadering laten bijstaan door een vertegenwoordiger en zal in de gelegenheid worden gesteld zijn klacht nader toe te lichten. De ter vergadering aanwezige vertegenwoordiger van het werkapparaat zal eveneens in de gelegenheid worden gesteld een reactie op de klacht te geven.
3. De commissie kan ter vergadering de in artikel 9 genoemde personen horen in verband met de klacht.
4. De commissie kan de directeur/bestuurder, c.q. de manager van het gebiedsteam, van de betreffende deelnemende corporatie verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden, die hebben geleid tot de klacht en daarover rapport aan haar laten uitbrengen. De commissie kan daarbij specificeren over welke vragen zij nadere informatie wenst.
5. De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.
6. De commissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen. Ook kan zij enkele van haar leden tot

rapporteur benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen.

Artikel 11 - Beraadslagingen en uitspraak

1. De beraadslagingen van de commissie zijn besloten.
2. Om een ingediende klacht te kunnen behandelen, dienen tenminste de voorzitter en twee leden, aanwezig te zijn.

   Bij staking van stemmen geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
3. Een lid van de commissie neemt niet deel aan de behandeling van een klacht, waarbij hij/zij op enigerlei wijze direct of indirect betrokken is.
4. De commissie brengt zo spoedig mogelijk gekwalificeerd advies uit, of doet zo spoedig mogelijk uitspraak. Zij doet dit bij een gekwalificeerd advies zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken aan de betreffende directeur/bestuurder, c.q. manager van het gebiedsteam, toekomen, die zijn beslissing, uiterlijk binnen twee maanden nadat de klacht is ontvangen, schriftelijk aan de klager doet toekomen. Bij een uitspraak over een geschil m.b.t. een samenwerkingsovereenkomst dat aan haar is voorgelegd, doet de commissie deze uitspraak zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee maanden nadat het geschil aan haar is voorgelegd, schriftelijk aan beide partijen toekomen. Die termijn kan bij uitzondering en met redenen omkleed één maal worden verlengd. Partijen krijgen van deze verlenging tijdig bericht.
5. De commissie geeft in haar gekwalificeerd advies c.q. uitspraak gemotiveerd aan:
   - of de klager belang heeft bij de klacht;
   - of in de situatie waarop de klacht betrekking heeft aan het door de betreffende deelnemende corporatie gevoerde beleid al dan niet op de juiste wijze gestalte is gegeven;
   - of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt;
   - 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 inhoudelijke richtlijnen.
6. De commissie verklaart de klacht in elk geval ongegrond, indien deze discriminerend van aard is en/of de klager geen direct belang heeft bij de klacht.
7. Van een gekwalificeerd advies kan door de directeur/bestuurder, c.q. de manager van het betreffende gebiedsteam, slecht in uitzonderlijke gevallen gemotiveerd schriftelijk worden afgeweken.
8. Een uitspraak van de commissie in een geschil tussen verhuurder en huurdersorganisatie m.b.t. de samenwerkingsovereenkomst tussen partijen gesloten, is voor beide partijen bindend tenzij de partij die het niet eens is met de uitspraak van de commissie, binnen acht weken na de verzenddatum van de uitspraak van de commissie een beslissing van de rechter heeft gevorderd over de kwestie waarover een uitspraak van de commissie was gevraagd.

Artikel 12 - Rapportage

1. De commissie houdt een register bij van ontvangen klachten, waarin tenminste wordt opgenomen, het aantal aan hen voorgelegde en het aantal in behandeling genomen klachten en voorts het aantal toegewezen en afgewezen klachten
2. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de secretaris van de reglementen en benoemingscommissie, die dit verslag doorstuurt naar de overige leden van de reglementen en benoemingscommissie. In dit verslag zijn tenminste dezelfde gegevens opgenomen als vermeld in lid 1, alsmede een overzicht van de aan- of afwezigheid van de commissieleden bij bijeenkomsten van de commissie. Tevens kunnen adviezen over het te voeren beleid in het algemeen worden meegenomen.
3. Met het oog op de privacy van de bewoner draagt de commissie er zorg voor, dat de stukken die in het kader van de afhandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de bewoner, vertrouwelijk worden behandeld. Stukken waarin gegevens met betrekking tot de persoon van bewoner zijn opgenomen, mogen alleen met zijn/haar toestemming aan derden worden verstrekt. Hetzelfde geldt ten aanzien van het verschaffen van informatie over gegevens, die de persoon van de bewoner betreffen.

Artikel 13 - Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 juni 2009.

Aldus gewijzigd vastgesteld, op **25 maart 2021,** door de directeur/bestuurders van de deelnemende corporaties of hun gemachtigde en de voorzitters als vertegenwoordigers van de betrokken huurdersorganisaties

Hoogezand, 25 maart 2021

De vertegenwoordigers van de bij dit reglement betrokken partijen:

Dhr. R Zimmerman .....

Assistent Gebiedsmanager Hoogezand, als gemachtigde van de *Directeur/bestuurder " van Lefier"*

Dhr. H Bosboom .....

Als gemachtigde van de *Directeur/bestuurder van "Woonstichting Groninger Huis" te Zuidbroek;*

Mvr. H IJtsma .....

Voorzitter van de "Huurdersraad" te Hoogezand

Dhr. A Boiten .....

Namens huurdersorganisatie "de Koepel" te Stadskanaal

Dhr. Y H de Vries .....

Voorzitter van de "Stichting Bewonersraad Slochteren" te Slochteren

Dhr. R van der Laan .....

Voorzitter van de "Stichting HAG Groninger Huis" te Zuidbroek