

Reglement Geschillenadviescommissie



Meer informatie?

Kijk op www.dudokwonen.nl
of kom langs bij één van onze vestigingen.

Vestiging Naarden-Bussum

Slochterenlaan 37 in Bussum
Telefoon (035) 695 42 70

Vestiging Hilversum

Larenseweg 30 in Hilversum
Telefoon (035) 646 04 00

Postadres

Geschillenadviescommissie
Dudok Wonen
T.a.v. de secretaris
Postbus 2411
1200 CK HILVERSUM



Bent u ontevreden? Laat het ons weten!

Wanneer u vragen of opmerkingen heeft, doen de medewerkers van Dudok Wonen natuurlijk hun uiterste best u zo goed mogelijk te helpen en tot een oplossing te komen. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden blijft. In dat geval kunt u het beste een brief schrijven waarin u uw zaak uiteenzet. Deze brief richt u aan de manager wiens afdeling de zaak in behandeling heeft. Als u er met de manager ook niet uit komt, kunt u uw geschil indienen bij de onafhankelijke geschillenadviescommissie. Dit kunt u doen door het aanmeldingsformulier in te vullen dat achterin deze brochure is opgenomen. De geschillenadviescommissie zal het formulier dan behandelen aan de hand van het reglement dat ook in deze brochure staat afgedrukt.

Hoofdpunten reglement geschillenadviescommissie

Hieronder hebben we kort de hoofdpunten uit het reglement samengevat.

De geschillenadviescommissie kan uw zaak pas in behandeling nemen:

- als u een brief van een manager van Dudok Wonen kunt overhandigen, of
- als u kunt aantonen dat de manager binnen vier weken geen schriftelijke reactie heeft gegeven op uw brief.

Een geschil indienen

U kunt uw geschil uiteenzetten op het aanmeldingsformulier. Het formulier stuurt u op naar de geschillenadviescommissie. Het adres is:

Geschillenadviescommissie Dudok Wonen

t.a.v. de secretaris

Postbus 2411

1200 CK Hilversum

Binnen een week ontvangt u van de geschillenadviescommissie een ontvangstbevestiging van de het aanmeldingsformulier. Indien de commissie de zaak in behandeling neemt, wordt u uitgenodigd om een nadere toelichting te geven waarbij eventueel vertegenwoordigers van Dudok Wonen aanwezig zijn. Binnen twee weken na deze hoorzitting brengt de geschillenadviescommissie een bindend advies uit aan de directie van Dudok Wonen. De directie moet dan binnen twee weken reageren.

Reglement Geschillenadviescommissie

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

BBSH

Het Besluit Beheer Sociale Huursector, of een daarvoor in de plaats tredende regeling.

Corporatie

Dudok Wonen, werkzaam als toegelaten instelling in de zin van de Woningwet.

Directie

Het bestuur van de corporatie.

Commissie

De geschillenadviescommissie van de corporatie, als bedoeld in artikel 16 BBSH.

Verzoeker

De huurder; de medehuurder in de zin van 266 en 267 het Burgerlijk Wetboek (BW), de persoon bedoeld in 268 BW en de ex-(mede)huurder van woonruimte of bedrijfs-ruimte in eigendom of beheer bij de corporatie; de onderhuurder als bedoeld in artikel 1, lid 2, sub c van het BBSH; de klant zijnde niet huurder, maar afnemer van een dienst van Dudok Wonen.

Geschil

Een van de verzoeker afkomstig schriftelijk stuk gericht aan de commissie, waaruit blijkt dat de verzoeker zich niet kan verenigen met een handeling,

dan wel het nalaten van een handeling van de corporatie of van door de corporatie bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:610 BW voor de corporatie werkzaam, waardoor verzoeker rechtstreeks in zijn belang wordt getroffen.

Privacygevoelige gegevens

Gegevens die herleidbaar zijn tot één of meer individuele natuurlijke personen.

Werkorganisatie

De door de corporatie ten behoeve van de uitvoering van werkzaamheden ingeschakelde personen, die op grond van een arbeidsovereenkomst, als bedoeld in artikel 7:610 BW, voor de corporatie werkzaam zijn.

Artikel 2 Doel van de commissie

De commissie stelt zich ten doel een bijdrage te leveren aan een goede behandeling van geschillen en daardoor de relatie tussen de corporatie en haar huurders of klant te optimaliseren.

Artikel 3 Taak van de commissie

De commissie adviseert de directie met betrekking tot de afhandeling van de aan de commissie voorgelegde geschillen. De commissie zal de ingediende geschillen binnen redelijke termijn behandelen.

Artikel 4 Samenstelling en benoeming

- 4.1 De commissie is onafhankelijk en bestaat uit drie leden.
- 4.2 De leden worden benoemd en ontslagen door de directie.

- 4.3** De voordrachten voor de leden vinden als volgt plaats:
- 4.3.1 Eén lid wordt voorgedragen door de huurdersorganisatie, waarvan slechts gemotiveerd zal worden afgeweken.
 - 4.3.2 Een lid wordt voorgedragen door de directie. Dit lid fungeert als de secretaris van de commissie.
 - 4.3.3 De leden, genoemd in artikel 4.3.1 en 4.3.2 dragen gezamenlijk een derde lid voor. Dit lid fungeert als voorzitter van de commissie.
 - 4.3.4 Bij de samenstelling van de commissie wordt rekening gehouden met kennis en kunde op diverse gebieden waarover de commissie adviseert. De directie hanteert een profielschets waaraan de voorgedragen leden (zo veel mogelijk) dienen te voldoen.
- 4.4** De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar. Aftredende leden zijn terstond herbenoembaar.
- 4.5** Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
- A het verstrijken van de termijn als bedoeld in 4.4;
 - B het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij de directie;
 - C overlijden;
 - D in strijd met dit reglement te handelen of door niet meer te voldoen aan het gestelde in de profielschets;
 - E een daartoe strekkend besluit van de directie.
- 4.6** Aan de commissie wordt een functionaris van de werkorganisatie toegevoegd als ambtelijk secretaris.
- 4.7** Leden kunnen niet zijn, zij die:
- 4.7.1 een arbeidsovereenkomst hebben met Dudok Wonen als bedoeld in artikel 7:610 van het Burgerlijk Wetboek;
 - 4.7.2 een zakelijke band met Dudok Wonen hebben;
 - 4.7.3 binnen hun functioneren als ambtenaar betrokken zijn of kunnen zijn bij de werkzaamheden van Dudok Wonen;
 - 4.7.4 lid van de directie, Raad van Commissarissen, huurdersorganisatie of een ander orgaan van Dudok Wonen of van een andere corporatie in het werkgebied zijn.

- 4.8 Het onafhankelijke lid kan behalve het gestelde in artikel 4.7 voorts niet huurder of bewoner van een verhuureenheid in bezit of beheer van Dudok Wonen zijn.
- 4.9 Mocht de commissie gedurende korte of langere tijd niet voltallig zijn dan komen de commissie en de directie gezamenlijk overeen hoe er voor kan worden gezorgd dat de commissie weer voltallig is.

Artikel 5 Bevoegdheid

- 5.1 De commissie oordeelt alleen dan over een geschil, indien:
- A Het geschil door verzoeker in eerste instantie reeds schriftelijk is voorgelegd aan de corporatie.
 - B De betreffende manager van de corporatie over het geschil een standpunt heeft ingenomen dat aan de verzoeker is toegezonden, tenzij er meer dan vier weken zijn verstreken zonder dat de manager een schriftelijke reactie heeft gegeven.
 - C Het geschil schriftelijk door verzoeker ter attentie van de secretaris bij de commissie is ingediend (er moet gebruik worden gemaakt van het aanmeldingsformulier geschillenadviescommissie).
 - D Het geschil geen betrekking heeft op de hoogte van de huurprijs zoals bedoeld in Hoofdstuk III, afdeling 3 van de Huurprijzenwet woonruimte. De commissie zal dan schriftelijk aan verzoeker meedelen dat dit geschil niet door de commissie in behandeling zal worden genomen, maar dat de betrokkene een beroep kan doen op de huurcommissie dan wel de kantonrechter.
 - E Het geschil niet reeds in behandeling is of gelijktijdig dan wel tijdens de behandeling aanhangig is of wordt gemaakt bij een instantie met een wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak (rechterlijke instantie, huurcommissie) door hetzij de verzoeker, hetzij de corporatie. Wanneer achteraf blijkt dat een geschil reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De commissie bericht verzoeker in deze gevallen schriftelijk.
 - F Het geschil niet de woningtoewijzing betreft. Hiervoor bestaat de regionale klachtencommissie.

- G Het geschil de uitvoering van beleid betreft van de corporatie.
- H Het geschil niet is gericht tegen een besluit van algemene strekking.
- I Het geschil voldoet aan de omschrijving als genoemd in artikel 1. Bij het niet voldoen aan de omschrijving wordt het geschil niet in behandeling genomen en deelt de commissie dat aan verzoeker schriftelijk mede.
- J Het geschil uiterlijk binnen twee maanden na de schriftelijke reactie van de manager, of bij het uitblijven van een schriftelijke reactie, door verzoeker is aangemeld bij de commissie.

5.2 Indien de werkorganisatie nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest het geschil op te lossen, kan de commissie in het belang van een spoedige afhandeling afzien van advisering aan de directie en het geschil rechtstreeks aan de werkorganisatie doorgeven. Verzoeker wordt daarover door de commissie schriftelijk geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling.

5.3 De commissie heeft een gekwalificeerd adviesrecht. De directie zal alleen gemotiveerd afwijken.

Artikel 6 Voorbereiding van de vergadering

6.1 Ter bevordering van een snelle en zorgvuldige behandeling van een geschil, dient de verzoeker gebruik te maken van het aanmeldingsformulier geschillenadviescommissie, dat als aanhangsel bij dit reglement is opgenomen.

6.2 Het aanmeldingsformulier geschillenadviescommissie is verkrijgbaar bij het kantoor van Dudok Wonen of wordt op aanvraag toegezonden.

6.3 Het geschil dient schriftelijk aan de commissie te worden voorgelegd door adressering aan:

Geschillenadviescommissie Dudok Wonen
t.a.v. de secretaris
Postbus 2411
1200 CK Hilversum

- 6.4 De commissie bericht de verzoeker binnen een week na ontvangst schriftelijk over de ontvangst van het geschil en de termijn waarbinnen over het geschil een uitspraak wordt gedaan.
- 6.5 De secretaris van de commissie toetst aan de hand van het reglement of het geschil door de commissie moet worden behandeld, dan wel dat de afhandeling door de werkorganisatie kan geschieden.
- 6.6 Indien het geschil na toetsing aan het reglement door de commissie zal worden behandeld, nodigt de commissie de verzoeker en de werkorganisatie uiterlijk binnen zes weken (na ontvangst) uit om het geschil mondeling toe te lichten of door de commissie te worden gehoord. Tussen uitnodiging en vergadering verstrijken minimaal zeven werkdagen.
- 6.7 De vergaderingen van de commissie zijn niet openbaar. Toegang tot de vergadering als toehoorder hebben in ieder geval:
- (vertegenwoordigers van) het werkapparaat;
 - de verzoeker en/of zijn vertegenwoordiger al dan niet op eigen verzoek of daartoe door de commissie uitgenodigd;
 - door de commissie uitgenodigde personen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van het geschil.
- De commissie is gehouden de verzoeker bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke personen zij heeft uitgenodigd.
- 6.8 De commissie past het principe van hoor en wederhoor toe.
- 6.9 De commissie kan expertise van derden-deskundigen inroepen.
- 6.10 De commissie bepaalt van welke ter zitting ingebrachte stukken de verzoeker een kopie ontvangt. De verzoeker kan informatie worden onthouden, indien verstrekking daarvan een gevaar voor het bedrijfsbelang met zich mee zou kunnen brengen.
- 6.11 De commissie beraadslaagt en behandelt de commissiestukken vertrouwelijk.

Artikel 7 De vergadering

- 7.1 De verzoeker en de werkorganisatie worden gedurende de vergadering in staat gesteld het geschil toe te lichten.
De verzoeker mag zich door maximaal twee personen laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan, indien dit ten minste 24 uur voor aanvang van de vergadering aan de commissie is gemeld.
- 7.2 Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.
- 7.3 De commissie kan de managers van Dudok Wonen of de directie verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden welke hebben geleid tot het geschil en daarover rapport aan haar te laten uitbrengen. De commissie kan daarbij specificeren over welke vragen zij nadere informatie wenst.
- 7.4 Verzoeker ontvangt van alle eventueel ter vergadering gebrachte stukken een kopie en wordt in de gelegenheid gesteld op deze stukken te reageren.
- 7.5 De commissie kan, na overleg met de betrokkenen, besluiten de geschillen van meerdere huurders samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen, indien de geschillen een sterk onderling samenhangend verband vertonen.

Artikel 8 De werkwijze van de commissie

- 8.1 Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door de ambtelijk secretaris ten behoeve van het verzorgen van de correspondentie, de notulering van de vergaderingen, het verzorgen van de archivering en overige zich aandienende administratieve werkzaamheden.
- 8.2 De commissie vergadert ten minste éénmaal per jaar en, indien en voor zover geschillen aangemeld zijn, zo dikwijls als voor een goede afhandeling van de geschillen gewenst is.

- 8.3** De commissie houdt een register bij van ontvangen geschillen, waarin tenminste wordt opgenomen: de naam en het adres van de verzoeker, een korte omschrijving van het geschil, het aantal doorverwezen en zelf in behandeling genomen geschillen, de afhandelingstermijn van de geschillen, het aantal niet in behandeling genomen geschillen en het aantal en de aard van de uitgebrachte adviezen. Dit register wordt op de agenda van de vergadering van de commissie geplaatst.
- 8.4** De commissie brengt jaarlijks aan de directie verslag uit van haar werkzaamheden, waarin, met uitzondering van persoonsgegevens, tenminste dezelfde gegevens worden opgenomen als vermeld in lid 3 en het aantal adviezen over het te voeren beleid in het algemeen.
- 8.5** Een lid van de commissie dient zich terug te trekken indien zijn onpartijdigheid naar het oordeel van de overige leden van de commissie niet is gewaarborgd.

Artikel 9 Waarborgen privacy van verzoeker en derden

- 9.1** De verzoeker ontvangt geen kopieën of krijgt geen inzage in stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkene(n) is verleend. Indien de toestemming wel is verleend en de commissie verstrekt of inzage geeft in dergelijke stukken, dan stelt de commissie de verzoeker hiervan op de hoogte en verplicht hem tot geheimhouding van die gegevens.
- 9.2** Elk lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van het geschil kennis heeft genomen.
- 9.3** De commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens welke in het kader van de behandeling van een geschil zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de verzoeker, vertrouwelijk behandeld worden. In verband daarmee hebben alleen leden van de commissie en door de

commissie met name aangewezen personen toegang tot privacy-gevoelige gegevens in de dossiers van de commissie. Informatie over privacygevoelige gegevens over de klager zal alleen na toestemming van de verzoeker aan derden worden verschaft.

Artikel 10 Besluitvorming

- 10.1 De commissie besluit bij meerderheid van stemmen.
Bij het staken der stemmen geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
- 10.2 Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
- 10.3 Besluiten kunnen worden genomen als ten minste drie leden aanwezig zijn.

Artikel 11 Advies

- 11.1 De commissie beslist buiten aanwezigheid van derden over een advies.
- 11.2 De commissie geeft in haar advies aan:
- A of de verzoeker een rechtstreeks eigen belang heeft bij het geschil;
 - B of met betrekking tot het geschil aan het door de corporatie gevoerde beleid op de juiste wijze uitvoering is gegeven;
 - C of er sprake is van bijzondere omstandigheden die het maken van een uitzondering op genoemd beleid rechtvaardigen;
 - D of en zo ja welke maatregelen genomen dienen te worden om het geschil af te handelen;
 - E welke partij binnen een bepaalde termijn actie moet ondernemen naar aanleiding van het advies.
- 11.3 Het advies wordt binnen twee weken na de hoorzitting schriftelijk en in begrijpelijke taal aan de verzoeker en de directie gezonden. Daarbij wordt aangegeven dat het een gekwalificeerd advies aan de directie is. De directie kan derhalve alleen gemotiveerd afwijken van het advies van de commissie.

Artikel 12 Beslissing directie

12.1 De directie spreekt zich uit binnen twee weken na ontvangst van het advies.

Artikel 13 Wijziging en vaststelling reglement

13.1 Dit reglement kan worden gewijzigd door de directie nadat de huurders (organisaties) in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken.

13.2 Na wijziging van het reglement wordt de Raad van Commissarissen van de corporatie in kennis gesteld van het nieuwe reglement.

13.2 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie.

Artikel 14 Overige bepalingen

14.1 De behandeling van geschillen is kosteloos.

14.2 De corporatie geeft in het jaarverslag inzicht in de behandeling van geschillen en stelt de huurdersorganisatie hiervan in kennis.

14.3 De directie stelt een vergoedingsregeling voor de leden van de commissie vast.

Aanmelding geschil voor Geschillenadviescommissie Dudok Wonen

Uw gegevens

Naam

Straat + nummer

Postcode + Plaats

Telefoon privé + werk

Het geschil

Op welke datum is het geschil ontstaan?

Waarop heeft het geschil betrekking?

Heeft u over het geschil overleg gehad of gecorrespondeerd met één van de medewerkers van Dudok Wonen?

Nee

Ja, namelijk met

Zijn er schriftelijke stukken met betrekking tot het geschil?

Nee

Ja, in het aantal van stukken (kopie van deze stukken meesturen)

Ga verder op de achterzijde

Hoe kan naar uw mening aan uw geschil tegemoet worden gekomen?

Wilt u aanwezig zijn als de commissie het geschil behandelt?

- Nee
 Ja

Laat u zich bijstaan of vertegenwoordigen bij de geschilbehandeling?

- Nee
 Ja, namelijk door:

Naam

Straat + nummer

Postcode + Plaats

Telefoon

Ondertekening

Datum

Handtekening

*Scheur dit formulier uit dit boekje en stuur het naar onderstaand adres.
Vergeet niet de eventuele kopieën van de stukken met betrekking tot dit geschil,
mee te sturen.*

Geschillenadviescommissie Dudok Wonen
T.a.v. de secretaris
Postbus 2411
1200 CK Hilversum

Uw aantekeningen

Lined area for notes, consisting of 20 horizontal lines with rounded ends.

Uw aantekeningen

Lined area for notes, consisting of 20 horizontal lines with rounded right ends.