



REGLEMENT VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE SSH

ARTIKEL 1, BEGRIPSBEPALING

Dit reglement verstaat onder:

Corporatie	:	SSH
Geschillencommissie	:	Geschillencommissie van SSH als bedoeld in art. 16 BBSH
Directie	:	De directeur/bestuurder van SSH
Bewonersorganisatie	:	Belangenbehartigingsorganisatie en vertegenwoordiger van huurders van woonruimte in één of meer woningcomplexen van de corporatie
BoKS	:	Bewonersoverleg Koepel SSH, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuur
Klacht	:	Een van een verzoeker afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan de directie of de Geschillencommissie, 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, alsdan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 1637a van het Burgerlijk Wetboek voor de corporatie werkzaam, waardoor verzoeker rechtstreeks in zijn belang kan zijn getroffen.
Verzoeker	:	Een ieder die een klacht ingevolge dit reglement heeft ingediend
Secretaris	:	Ambtelijk secretaris als bedoeld in artikel 8.

ARTIKEL 2, DOELSTELLING

- 2.1 Het doel van de Geschillencommissie is het adviseren aan de directie over een schriftelijk door een verzoeker ingediende klacht.
- 2.2 De leden en plaatsvervangende leden van de Geschillencommissie dienen te handelen volgens de doelstellingen van de Geschillencommissie, zoals geformuleerd in artikel 2 lid 1 van dit reglement en de bepalingen van dit reglement.

ARTIKEL 3, INDIENING VAN EEN KLACHT

- 3.1 Een klacht kan worden ingediend door:
 - een huurder/medehuurder in de zin van artikel 1623g en 1623h van het Burgerlijk Wetboek, de persoon bedoeld in artikel 1623i lid 2 BW en een ex-(mede)huurder van woonruimte of bedrijfsruimte in eigendom of in beheer bij de corporatie;
 - een toekomstige huurder (degene aan wie woonruimte is toegewezen of aan wie een toezegging voor woonruimte is gedaan);
 - een bij de corporatie ingeschreven kamerzoekende of degene die bij de corporatie ingeschreven wenst te worden als kamerzoekende;
 - een bewonersorganisatie;
 - de BoKS.
- 3.2 Voorafgaand aan het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie dient de verzoeker de klacht schriftelijk te melden aan de SSH, omdat –gezien de in artikel 5 geregelde ontvankelijkheid – de corporatie in de gelegenheid moet worden gesteld de klacht te behandelen.
- 3.3 Blijft na afhandeling van de klacht door de SSH volgens verzoeker de klacht bestaan, of is meer dan één maand verstreken na het indienen van de klacht zonder dat de SSH heeft gereageerd, dan kan verzoeker een klacht indienen bij de Geschillencommissie t.a.v. de secretaris, Postbus 85042, 3508 AA UTRECHT.

ARTIKEL 4, ONTVANGST VAN DE KLACHT

Verzoeker krijgt binnen één week na ontvangst van de klacht namens de Geschillencommissie een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen en wat de verdere werkwijze is. Het reglement wordt ter informatie toegestuurd aan verzoeker.

ARTIKEL 5, ONTVANKELIJKHEID

- 5.1 De Geschillencommissie neemt alleen dan een klacht in behandeling indien:
 - a) de klacht door verzoeker in eerste instantie reeds schriftelijk aan de corporatie is voorgelegd en
 - b) het hoofd van de desbetreffende afdeling over de klacht aan verzoeker schriftelijk zijn standpunt heeft kenbaar gemaakt, dan wel dat er meer dan één maand is verstreken zonder dat het hoofd van de desbetreffende afdeling op het schrijven van verzoeker heeft gereageerd en
 - c) de klacht niet tevens gelijktijdig door verzoeker aanhangig is of wordt gemaakt bij een rechterlijke instantie, huurcommissie etc. (behandeling van de klacht wordt dan opgeschort) en
 - d) de klacht door de corporatie niet reeds in handen is gegeven of zal worden gegeven aan een rechterlijke instantie, huurcommissie of haar gemachtigde, bijvoorbeeld de deurwaarder en daarvan reeds tevoren aan verzoeker mededeling is gedaan en
 - e) het verzoek om behandeling van een klacht is ingediend uiterlijk binnen twee maanden na de schriftelijke reactie van het hoofd van de desbetreffende afdeling, dan wel uiterlijk binnen drie maanden, indien binnen die termijn gerekend wordt vanaf het tijdstip waarop de klacht schriftelijk aan de corporatie is voorgelegd, die reactie is uitgebleven en
 - f) de klacht geen vastgesteld beleid betreft; klachten welke betrekking hebben op de uitvoering van het beleid worden hier niet bedoeld.

- 5.2 Indien verzoeker tijdens de behandeling door de Geschillencommissie van een klacht zich wendt tot de huurcommissie of een rechterlijke instantie, zal de Geschillencommissie de klacht niet verder behandelen en terzake geen advies uitbrengen aan de directie.
- 5.3 Een verzoek om behandeling van een klacht wordt weer in behandeling genomen indien verzoeker de klacht aan de huurcommissie of een rechterlijke instantie heeft voorgelegd met het oog op behoud van rechten en tevens de betreffende huurcommissie of rechter heeft verzocht de behandeling in afwachting van de beslissing van de corporatie op de klacht, aan te houden.
- 5.4 Indien de Geschillencommissie van mening is dat een klacht door de werkorganisatie kan worden opgelost en deze daartoe niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest, kan zij in het belang van een spoedige afhandeling afzien van advisering aan de directie en de klacht rechtstreeks aan de werkorganisatie doorgeven. Verzoeker wordt daarover door de Geschillencommissie schriftelijk geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling.

ARTIKEL 6, SAMENSTELLING

- 6.1 De directie draagt zorg voor het instellen en instandhouden van de Geschillencommissie.
- 6.2 De Geschillencommissie bestaat uit drie leden en drie plaatsvervangende leden.
- 6.3 De leden en plaatsvervangende leden van de Geschillencommissie worden benoemd en ontslagen door de directie.
- 6.4 De directie benoemt één lid en één plaatsvervangend lid op voordracht van de corporatie. Eén lid en één plaatsvervangend lid wordt via een bindende voordracht van het BoKS benoemd, de directie benoemt een onafhankelijk derde lid en plaatsvervangend lid.
- 6.5 Indien het BoKS na een schriftelijk verzoek van de directie nalaat een lid voor te dragen, kan de directie naar eigen inzicht in de plaats een lid benoemen.
- 6.6 De leden en plaatsvervangende leden hebben zitting in de Geschillencommissie voor de periode van drie jaar. De Geschillencommissieleden treden af op basis van een door de Geschillencommissie op te stellen rooster van aftreden.
- 6.7 Bij ontstentenis van een lid neemt de plaatsvervanger deel aan de vergadering en is alsdan bevoegd te stemmen.
- 6.8 Leden en plaatsvervangende leden van de Geschillencommissie zijn terstond benoembaar voor een tweede zittingsperiode. Na twee zittingsperioden is een (plaatsvervangend) lid niet hernoembaar.
- 6.9 Bij het ontstaan van (tussentijdse) vacatures dient binnen acht weken in de vacature te worden voorzien. Hij/zij die ter vervulling van een tussentijds opgevallen plaats wordt benoemd, treedt af op het moment waarop zijn voorganger had moeten aftreden.
- 6.10 Het lidmaatschap van de Geschillencommissie eindigt door:
- het verstrijken van de termijn waardoor het Geschillencommissielid is benoemd;
 - schriftelijke opzegging door of overlijden van het Geschillencommissielid;
 - het besluit van de directie waarin wordt geconstateerd dat het betrokken Geschillencommissielid in strijd met dit reglement heeft gehandeld, of om andere redenen kennelijk voor langere tijd niet meer in staat is om zijn functie als Geschillencommissielid te vervullen.

ARTIKEL 7, VERGADERORDE

- 7.1 De Geschillencommissie kiest uit haar midden een voorzitter.

- 7.2 De Geschillencommissie vergadert indien en voor zover klachten aanwezig zijn, zo dikwijls als de voorzitter en/of een lid dit gewenst acht, maar in ieder geval binnen de daarvoor gestelde termijn van ontvangst van een klacht.
- 7.3 De Geschillencommissie vergadert aan de hand van een agenda en relevante stukken.
- 7.4 De Geschillencommissie maakt een verslag van haar vergadering.
- 7.5 De Geschillencommissie beslist met meerderheid van stemmen over het uit te brengen advies. Leden van de Geschillencommissie worden in de gelegenheid gesteld in het advies een minderheidsstandpunt te verwoorden.
- 7.6 Ieder lid c.q. plaatsvervangend lid brengt één stem uit zonder last of ruggespraak.
- 7.7 Blanco stemmen worden geacht niet te zijn uitgebracht.
- 7.8 Besluiten kunnen worden genomen indien tenminste twee leden van de Geschillencommissie aanwezig zijn.
- 7.9 De Geschillencommissie brengt uiterlijk drie maanden na het verstrijken van het kalenderjaar verslag uit over haar werkzaamheden aan de directie en het BOKS. Dit verslag is openbaar en zal worden opgenomen in het jaarverslag.

ARTIKEL 8, SECRETARIAAT

- 8.1 De directie wijst een medewerker aan als ambtelijk toegevoegd secretaris.
- 8.2 Het secretariaat van de Geschillencommissie wordt gevoerd door de ambtelijk toegevoegde secretaris van de Geschillencommissie.
- 8.3 De secretaris bevestigt binnen één week de ontvangst van het verzoek om behandeling van een klacht aan verzoeker. Verweerder wordt hier tevens van in kennis gesteld.
- 8.4 De secretaris beoordeelt op grond van artikel 5 of een verzoek om behandeling van een klacht door de Geschillencommissie in behandeling kan worden genomen.
- 8.5 Indien de secretaris meent dat aan een verzoek om behandeling van een klacht door de Geschillencommissie op grond van dit reglement niet zal kunnen worden voldaan, zal de secretaris hieromtrent de voorzitter berichten, die in overleg met de secretaris zal beslissen over het al dan niet plaatsen van de klacht op de agenda van de Geschillencommissie. Een niet ontvankelijk verklaarde klacht zal voor de directie ter inzage liggen op het SSH-kantoor.
- 8.6 Indien artikel 9 lid 4 van toepassing is op een verzoek om behandeling van een klacht, wordt van een dergelijk verzoek door de secretaris aan de Geschillencommissie tijdens haar vergadering melding gedaan.
- 8.7 De secretaris draagt zorg voor zo spoedig mogelijke agendering van de klacht(en) die door de Geschillencommissie behandeld kunnen worden. Tevens zorgt de secretaris voor de verzameling van alle relevante stukken en verspreidt deze aan alle betrokken partijen. Een geagendeerd verzoek tot behandeling van een klacht wordt besproken op de eerstkomende vergadering van de Geschillencommissie, doch uiterlijk drie weken na ontvangst van het verzoek om behandeling.
- 8.8 De secretaris draagt zorg voor de agenda van de vergadering, de verslaglegging van de bijeenkomsten van de Geschillencommissie en de archivering van de Geschillencommissiestukken.

ARTIKEL 9, WERKWIJZE

- 9.1 Verzoeker en verweerder ontvangen tenminste zeven dagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de vergadering waarin de Geschillencommissie de klacht zal behandelen en

ontvangen tevens alle voor die behandeling ingebrachte stukken. Verzoeker en verweerder wordt, indien van toepassing, meegedeeld welke andere personen buiten de Geschillencommissie en secretaris door de Geschillencommissie voor betreffende vergadering zijn uitgenodigd.

- 9.2 Verzoeker en verweerder worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord door de Geschillencommissie. Datum en tijdstip waarop partijen worden gehoord, worden door de Geschillencommissie vastgesteld. Verzoeker kan de Geschillencommissie verzoeken derden te horen, die zijn beweringen bevestigen of toelichten tijdens de mondelinge behandelingen, mits verzoeker tenminste drie dagen voor de hiervoor geplande vergadering van de mondelinge behandeling de naam van getuigen en/of deskundigen aan de secretaris van de Geschillencommissie heeft meegedeeld.
- 9.3 De Geschillencommissie past het principe van hoor en wederhoor toe.
- 9.4 Indien het hoofd van de desbetreffende afdeling over een klacht nog geen standpunt heeft ingenomen, zal de Geschillencommissie het desbetreffende hoofd verzoeken dit alsnog te doen.
- 9.5 De Geschillencommissie bepaalt de datum en het tijdstip van de vergadering waarop derden als bedoeld in artikel 9 lid 2 zal/zullen worden gehoord, tenzij de Geschillencommissie van oordeel is dat een mondelinge behandeling niet kan bijdragen tot advisering over de klacht.
- 9.6 De Geschillencommissie en secretaris beraadslagen en behandelen de Geschillencommissiestukken vertrouwelijk.
- 9.7 Tijdens de behandeling van de klacht door de Geschillencommissie zullen door de corporatie ter zake van de klacht geen rechtsmaatregelen tegen verzoeker worden getroffen, behalve indien spoedeisende zaken of conservatoire maatregelen naar het oordeel van de directie vereist zijn. De directie meldt deze maatregelen aan de secretaris van de Geschillencommissie.
- 9.8 De Geschillencommissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier weken na de vergadering haar advies schriftelijk uit aan de directie. Verzoeker ontvangt van het advies een afschrift. Deze termijn kan bij wijze van uitzondering één maal worden verlengd. Verzoeker krijgt van deze verlenging en van de reden daarvan tijdig bericht.
- 9.9 De Geschillencommissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
 - of de klacht ontvankelijk is;
 - of de klacht gegrond is;
 - wat de Geschillencommissie verder van belang acht;
 - welke eventuele beleidswijzigingen worden voorgesteld.
- 9.10 De Geschillencommissie kan het verzoek om behandeling van de klacht ongegrond verklaren indien deze discriminerend van aard is, of indien verzoeker geen belang heeft bij deze klacht.
- 9.11 De directie volgt het advies van de Geschillencommissie tenzij er zwaarwegende bezwaren zijn. Indien de directie overweegt af te wijken van het advies van de Geschillencommissie, doet hij dit slechts na overleg met de Geschillencommissie.
- 9.12 Verzoeker en Geschillencommissie ontvangen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken nadat het advies aan de directie is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van de directeur op de klacht.
- 9.13 Als de directie van het advies van de Geschillencommissie afwijkt, motiveert hij schriftelijk waarom aan de Geschillencommissie en aan verzoeker. Indien de directie zich niet aan de gestelde termijn van twee weken houdt, is de uitspraak van de Geschillencommissie bindend.
- 9.14 De termijnen, genoemd in artikel 8.7 en 9.8, die de Geschillencommissie in acht neemt voor de behandeling van een klacht en het uitbrengen van een advies mogen eenmalig met eenzelfde termijn overschreden worden mits de Geschillencommissie de betrokken partijen hiervan tijdig op de hoogte brengt en het uitstel met redenen omkleedt.

ARTIKEL 10, SPOEDPROCEDURE

- 10.1 De voorzitter kan de Geschillencommissie bijeen roepen om een spoedeisende klacht die een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke werkwijze kan worden afgewacht, te behandelen.
- 10.2 De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.
- 10.3 De Geschillencommissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van de klacht, zij een onmiddellijk advies nodig acht. De Geschillencommissie geeft tevens aan ten aanzien waarvan welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.
- 10.4 Na het uitbrengen van het advies aan de directie, wordt zo spoedig mogelijk – doch binnen vijf werkdagen – door de directie beslist. Deze beslissing wordt onverwijld aan verzoeker meegedeeld. Verzoeker krijgt zo spoedig mogelijk een afschrift van dit besluit.

ARTIKEL 11, VASTSTELLING EN WIJZIGING

- 11.1 Dit reglement wordt vastgesteld en zo nodig gewijzigd door de directie.
- 11.2 Dit reglement is vastgesteld voor een periode van twaalf maanden, ingaande op 15 januari 1999 met jaarlijks een stilzwijgende verlenging. Het reglement is voor de eerste keer gewijzigd op 26 maart 2002, en voor de tweede maal op 1 april 2004.