



Reglement geschillencommissie Zayaz

Reglement geschillencommissie Zayaz

Artikel 1. Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- A. Geschillencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector (oud)
- B. Zayaz: Stichting Zayaz, dan wel een van haar rechtsvoorgangers
- C. Woonservice: samenwerkende woningcorporaties regio 's-Hertogenbosch als centraal inschrijfpunt voor woningzoekenden
- C. Bestuur: het bestuur van Zayaz
- D. Huurder: - de (ex-)huurder van een woonruimte die door Zayaz wordt beheerd/verhuurd;
- de medehuurder¹;
- degene die de zelfstandige woonruimte², met toestemming van Zayaz, geheel (onder)huurt van de huurder die op haar beurt huurt van Zayaz;
- degene die naast de huurder met instemming van Zayaz in de gehuurde woongelegenschap zijn hoofdverblijf heeft.
- E. Geschil: elke melding aan de geschillencommissie, vastgelegd in een van klager afkomstig formulier 'aanvraag behandeling geschillencommissie', waarbij de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten, of het handelen of nalaten van personen die voor haar werkzaamheden verrichten.
- F. Klager: - een huurder van woonruimte;
- een bewonersorganisatie op complexniveau die voor Zayaz gesprekspartner is betreffende de belangen van bewoners van het (de) complex(en) die zij vertegenwoordigt;
- een woningzoekende die Zayaz heeft als inschrijfpunt voor Woonservice;
- een persoon die aangegeven heeft om Zayaz als inschrijfpunt te willen hebben.
- G. Advies: Aanbeveling die de geschillencommissie uitbrengt aan het bestuur.
- H. Algemeen: In dit reglement wordt zonder daarmee enige beperking aan te geven de mannelijke persoonsvorm in enkelvoud gehanteerd.

Artikel 2. Doel van de geschillencommissie

Het uitbrengen van onafhankelijke- en gemotiveerde adviezen over geschillen; de geschillencommissie draagt zo bij aan de optimalisering van het functioneren van Zayaz.

Artikel 3. Taak van de geschillencommissie

1. De geschillencommissie beoordeelt de ingediende geschillen en brengt gemotiveerd advies daarover uit aan het bestuur.
2. De geschillencommissie kan aan het bestuur een aanbeveling doen over het te voeren beleid naar aanleiding van de behandeling van een geschil.

Artikel 4. Functioneren van de geschillencommissie

1. De geschillencommissie is onafhankelijk.
2. De geschillencommissie is zelf verantwoordelijk voor haar functioneren en brengt daarover jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het bestuur. Het bestuur zendt dit verslag toe aan de Raad van Commissarissen van Zayaz en

¹ Bedoeld in artikelen 7:266 en 7:267 van het Burgerlijk Wetboek

² Bij het begrip woonruimte wordt aansluiting gezocht bij de wettelijke definitie hiervan (zoals neergelegd in artikel 7:233 Burgerlijk Wetboek). Deze definitie luidt als volgt: "Onder woonruimte wordt verstaan een gebouwde onroerende zaak voor zover deze als zelfstandige dan wel niet zelfstandige woning is verhuurd, dan wel een woonwagen of een standplaats, alsmede de onroerende aanhorigheden."

aan de Huurdersbelangenvereniging Zayaz, en legt verantwoording af over de geschillenbehandeling in het jaarverslag van Zayaz.

3. De commissieleden onderschrijven onverkort het integriteitsbeleid dat door Zayaz wordt gehanteerd.

Artikel 5. Instelling, samenstelling, benoeming en beëindiging geschillencommissie

1. Het bestuur stelt de geschillencommissie in. De geschillencommissie bestaat uit vier leden. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de geschillencommissie.
2. Een lid van de geschillencommissie mag niet een zodanige relatie tot de corporatie staan of hebben gestaan dat hij in formele zin niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn, waarbij de onderstaande onafhankelijkheidscriteria in de beoordeling worden betrokken. Bedoelde afhankelijkheidscriteria zijn dat het betrokken lid, dan wel echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind, of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming is geweest:
 - lid van de Raad van Commissarissen van Zayaz;
 - lid van het bestuur van Zayaz;
 - werknemer van Zayaz;
 - (bestuurs)lid van een bewonersorganisatie van Zayaz en van de Huurdersbelangenvereniging Zayaz;
 - huurder van Zayaz ;
 - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van Zayaz;
 - persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van Zayaz ontvangt, anders dan de vergoeding voor de geschillencommissie;
 - persoon die deel uitmaakt van de gemeenteraad van de gemeente 's-Hertogenbosch;
 - persoon die deel uitmaakt van het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente 's-Hertogenbosch;
 - persoon die deel uitmaakt van het college van Gedeputeerde Staten van de provincie Noord-Brabant;
 - persoon die deel uitmaakt van de Provinciale Staten van de provincie Noord-Brabant.
3. Leden van de geschillencommissie worden benoemd door het bestuur en wel als volgt:
 - a. één lid op voordracht van het bestuur;
 - b. één lid op voordracht van de Huurdersbelangenvereniging Zayaz;
 - c. twee leden op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit twee vertegenwoordigers van Zayaz en twee vertegenwoordigers van de Huurdersbelangenvereniging Zayaz;
 - d. bij de benoeming van nieuwe leden wordt gewaarborgd dat de commissie beschikt over ten minste één lid met deskundigheid op het gebied van huurrecht en ten minste één lid met bouwtechnische deskundigheid..
4. De geschillencommissie kiest uit haar midden een voorzitter.
5. De leden van de geschillencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaren, waarna na herbenoeming een volgende periode van drie jaren volgt en treden af volgens een door de geschillencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de geschillencommissie gewaarborgd is. De leden van de geschillencommissie treden daarom niet gelijktijdig af, maar hanteren een periode van minimaal zes maanden tussen de verschillende momenten van aftreden.
6. Na aftreden van een lid wordt als volgt omgegaan met de voordracht van een nieuw lid:
 - Na het aftreden van een lid stelt het bestuur van Zayaz de partij(en) die dit lid heeft (hebben) voorgedragen hiervan binnen twee weken op de hoogte. Zij krijgen het verzoek binnen twee maanden een voordracht te doen voor benoeming van een nieuw lid van de geschillencommissie, een en ander met inachtneming van het ter zake bepaalde in lid 3 van dit artikel;
 - De termijn van twee maanden kan op verzoek van de partij die het aftredende lid heeft voorgedragen eenmalig met één maand worden verlengd;
 - Indien het bestuur gegronde bezwaren heeft tegen een gedane voordracht als bedoeld onder het eerste gedachtestreepje kan zij de partij die de voordracht heeft gedaan, schriftelijk verzoeken – onder gemotiveerde vermelding van de bezwaren - binnen twee maanden een nieuwe voordracht te doen;
 - Heeft het bestuur ook tegen de tweede voordracht gegronde bezwaren of is niet binnen twee maanden een voordracht gedaan, dan zal zij de partij die de voordracht heeft gedaan, dan wel diende te doen, wederom schriftelijk hiervan in kennis stellen onder gemotiveerde vermelding van de bezwaren. In een

voorkomende omstandigheid benoemt het bestuur zelf, ten behoeve van het ongestoorde functioneren van de geschillencommissie, een tijdelijk lid indien de geschillencommissie zonder een tijdelijke benoeming uit minder dan drie leden bestaat. Het bestuur deelt een dergelijk besluit binnen twee weken na het verstrijken van de twee maanden termijn, schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd mee aan de partij(en) aan wie het verzoek om een voordracht is gedaan. Het tijdelijk lid zal worden vervangen zodra de partij die een voordracht dient te doen, een lid voordraagt, tegen welke voordracht het bestuur geen reële bezwaren heeft;

- Het bestuur zal niet op onredelijke gronden bezwaar maken tegen het voorgedragen lid.

7. Herbenoeming is tweemaal mogelijk.
8. Het lidmaatschap eindigt door:
 - a. het verstrijken van de maximale zittingstermijn van negen jaar;
 - b. schriftelijke opzegging door het commissielid;
 - c. overlijden van het commissielid;
 - d. een met redenen omkleed ontslag door het bestuur van Zayaz. Als de Huurderbelangenvereniging Zayaz gegronde bezwaren meent te hebben ten aanzien van een commissielid, dan kan zij dit lid voordragen aan het bestuur voor ontslag.
9. Het bestuur stelt een secretaris ter beschikking van de geschillencommissie. Deze is geen lid en heeft geen stemrecht.

Artikel 6. Indienen van het geschil

1. Geschillen moeten worden ingediend in de vorm van een ingevuld formulier 'aanvraag behandeling geschillencommissie'³.
2. De geschillencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een formulier 'aanvraag behandeling geschillencommissie' een ontvangstbevestiging aan de klager. Uiterlijk 15 dagen daarna stuurt de geschillencommissie nader bericht over afhandeling van het geschil⁴.

Artikel 7. Niet behandelen van het geschil

1. De geschillencommissie behandelt het geschil niet als:
 - a. de klager de interne organisatie van Zayaz niet of onvoldoende in staat heeft gesteld om het geschil naar het oordeel van de geschillencommissie binnen een redelijke termijn op te lossen;
 - b. de klager of Zayaz de zaak waarop het geschil betrekking heeft, in handen heeft gesteld of heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator, de beroepscommissie Woonservice of andere onafhankelijke instantie voor geschillenbeslechting;
 - c. het geschil gaat over een bezwaar tegen (de wijziging van) de huurprijs of (de wijziging van) de hoogte van de servicekosten⁵ en/of naheffing van de servicekosten;
 - d. het geschil gaat over de handhaving en uitvoering van een gemeentelijke verordening, over de uitvoering van een wettelijke taak of over een vonnis;
 - e. het geschil gaat over een vordering tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
 - f. het geschil gaat over de levering van een product of dienst van Zayaz die naar zijn aard niet primair is gebaseerd op de inschrijving als woningzoekende of op de huurovereenkomst dan wel direct daaruit voortvloeit of daarmee verband houdt;
 - g. er een andere geschillenregeling is overeengekomen met de klager;
 - h. het geschil eerder door de geschillencommissie is behandeld;
 - i. de geschillencommissie behoudt zich het recht voor om een geschil niet in behandeling te nemen als zij van oordeel is dat van de zijde van de huurder sprake is van verjaring van vorderingen en/of van

³ Op verzoek te verkrijgen bij de geschillencommissie en/of Zayaz, of te downloaden via www.zayaz.nl.

⁴ Binnen 5 dagen ontvangstbevestiging, vervolgens binnen 15 werkdagen uitsluitel of dat Zayaz contact opneemt met huurder, of dat er een hoorzitting volgt. Duurt de onderzoekstermijn langer, dan ontvangt huurder daarover bericht van de geschillencommissie.

⁵ Bedoeld in artikel 7:237 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek

rechtsverwerking. Van rechtsverwerking kan sprake zijn indien de huurder naar de mening van de geschillencommissie onnodig lang wacht met het indienen van een geschil.

2. Als de geschillencommissie het geschil niet behandelt, deelt de geschillencommissie dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8. Behandelingsprocedure van het geschil

1. De geschillencommissie vraagt Zayaz schriftelijk op het geschil te reageren binnen een door de geschillencommissie te bepalen redelijke termijn.
2. De geschillencommissie stelt klager en Zayaz in de gelegenheid het geschil respectievelijk de reactie daarop mondeling toe te lichten en belegt hiertoe een hoorzitting.
3. Klager en Zayaz ontvangen minstens 10 werkdagen van tevoren een brief over de datum en het tijdstip van de hoorzitting, waarin de geschillencommissie het geschil zal behandelen.
4. Klager en Zayaz kunnen zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan. De kosten komen voor rekening van degene die wordt bijgestaan. Klager of Zayaz nodigen deze persoon zelf uit.
5. Klager en Zayaz melden tenminste een week voor de hoorzitting aan de secretaris door wie zij zich zullen laten bijstaan.
6. Een lid van de geschillencommissie neemt niet deel aan de behandeling van een geschil, als zijn onpartijdigheid naar het oordeel van de geschillencommissie in het geding is.
7. Klager en Zayaz kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de geschillencommissie aan de behandeling van het geschil. Het bezwaar moet zijn gemotiveerd. De geschillencommissie beslist op het bezwaar.

Artikel 9. Vertrouwelijke gegevens

1. Klager heeft geen recht op afschriften of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten tenzij voor het verstrekken van die gegevens schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend. Klager wordt door of namens de geschillencommissie op de hoogte gesteld of inzage in de stukken kan worden verleend dan wel afschriften kunnen worden verstrekt. Indien de schriftelijke toestemming wel is verleend dan is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.
2. De leden van de geschillencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van een geschil kennis hebben genomen.
3. Alleen leden van de geschillencommissie en door de geschillencommissie met name aangewezen personen hebben toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de geschillencommissie.

Artikel 10. Hoorzitting

1. De hoorzitting is niet openbaar.
2. Bij de hoorzitting zijn minimaal twee leden van de geschillencommissie aanwezig. Als er minder dan twee leden aanwezig zijn, wordt er een nieuwe hoorzitting uitgeschreven.
3. De geschillencommissie kan besluiten om geschillen van meerdere klagers tegelijk te behandelen als er duidelijk verband of overeenkomst tussen de geschillen is.

Artikel 11. Beraadslaging

De beraadslagingen van de geschillencommissie zijn besloten.

Artikel 12. Advies

1. De geschillencommissie deelt – in beginsel binnen zes weken na behandeling van het geschil - haar advies schriftelijk mee aan het bestuur.
2. De geschillencommissie baseert haar advies op alle ingezamelde en ingebrachte informatie en stukken, en beslist naar redelijkheid en billijkheid.
3. Besluitvorming van het advies behoeft goedkeuring van ten minste drie leden van de geschillencommissie.

4. De geschillencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
5. De geschillencommissie verklaart het geschil in ieder geval ongegrond indien deze discriminerend van aard is of indien klager naar het oordeel van de geschillencommissie geen belang heeft bij het geschil.
6. Als de klager of Zayaz zich tijdens de procedure tot een rechter of andere geschilleninstantie wendt, brengt de geschillencommissie geen advies uit.

Artikel 13. Termijnen

De geschillencommissie is gehouden aan de in dit reglement genoemde termijnen. Mocht dit wegens onvoorziene omstandigheden niet mogelijk zijn, dan stelt de commissie hiervan zowel de klager als Zayaz schriftelijk op de hoogte.

Artikel 14. Besluit bestuur

1. Klager en de geschillencommissie ontvangen binnen twee weken nadat het advies is uitgebracht, het schriftelijke besluit van het bestuur. Het bestuur geeft daarbij aan binnen welke termijn zij haar besluit zal uitvoeren.
2. In uitzonderlijke gevallen kan het bestuur afwijken van de in lid 1 genoemde termijn van 2 weken. Het bestuur zal dit dan schriftelijk en gemotiveerd aan de geschillencommissie en de klager mededelen.
3. Als het bestuur afwijkt van het advies, motiveert zij dit schriftelijk aan de geschillencommissie en de klager.
4. Bij het besluit van het bestuur wordt het advies van de geschillencommissie altijd toegevoegd.

Artikel 15. Werkwijze en verplichtingen van de geschillencommissie en de secretaris

1. De geschillencommissie vergadert wanneer en zo dikwijls als zij dit nodig acht.
2. De secretaris houdt een overzicht bij. In dit overzicht vermeldt de secretaris:
 - het aantal ontvangen geschillen, het aantal in behandeling genomen geschillen en het aantal niet in behandeling genomen geschillen;
 - het onderwerp van de geschillen;
 - de uitgebrachte adviezen alsmede hun aantal;
 - in hoeverre het bestuur heeft besloten in afwijking van adviezen van de geschillencommissie;
 - de behandelingstermijnen van de geschillencommissie en de afhandelingstermijnen van het bestuur.
3. De voorzitter ondertekent in beginsel de uitgaande post. Hij kan deze tekenbevoegdheid delegeren aan andere commissieleden. In afwijking hiervan ondertekent de secretaris namens de geschillencommissie de ontvangstbevestiging van een geschil.

Artikel 16. Faciliteiten ten behoeve van de geschillencommissie

1. Het bestuur stelt faciliteiten ter beschikking die de geschillencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het bestuur stelt de vergoedingen vast voor de leden van de geschillencommissie.

Artikel 17. Vaststelling, inwerkingtreding, looptijd en wijziging van het reglement

1. Het bestuur stelt, na instemming door de Huurdersbelangenvereniging Zayaz, dit reglement vast.
2. Dit reglement treedt in werking per 7 april 2016 en heeft een looptijd van drie jaar.
3. Uiterlijk drie maanden voorafgaand aan het einde van de looptijd evalueren bestuur, Huurdersbelangenvereniging Zayaz en commissieleden dit reglement.
4. Naar aanleiding van de evaluatie wordt het reglement, eventueel gewijzigd, en na instemming door de Huurdersbelangenvereniging Zayaz, opnieuw vastgesteld door het bestuur.