

Beantwoording vragen / melden stand van zaken toezeggingen/acties uit commissie Ontwikkeling vergadering

Aan:	De leden van de commissie Ontwikkeling	
CC:	secretaris hoofdafdeling Stadszaken	
Van:	Hoofdafdeling: STZ / afdeling: WWGZ / team Wonen	
Contactpersoon:	J.Fontein	
Doorkiesnummer:	(511)3620	
E-mailadres:	j.fontein@haarlem.nl	
Betreft:	commissievergadering d.d. : 13.11.2008	
Actielijstnr Griffie:	1118	
Onderwerp:	Ymere uit centraal overleg	
Vraag gesteld door:	fractie: SP / naam commissielid:	
Inhoud vraag / toezegging / actie:	Ymere is uit het centraal overleg gestapt. Hierbij beroept Ymere zich op haar eigen regionale geschillencommissie,. Nagegaan wordt of dit voldoende is.	
Stand van zaken / antwoord:	<p>Na de fusie per 1 januari 2008 heeft Ymere besloten de geschillenregelingen van de diverse gefuseerde corporaties te wijzigen en te kiezen voor één regeling voor nieuwe organisatie. Daarom is Ymere niet aangesloten bij de Regionale geschillencommissie die hier in Zuid Kennemerland werkzaam is, zoals Woonmaatschappij dat wel was. In plaats daarvan heeft Ymere voor alle huurders 1 nieuwe geschillenadviescommissie ingesteld. De basis hiervoor ligt in de door de minister van VROM goedgekeurde statuten (artikel 27) van de stichting Ymere.</p> <p>Tot op heden heeft het college niet vernomen dat de nieuwe geschillenregeling nadelig zou uitvallen voor huurders van voorheen Woonmaatschappij. Mocht zich toch problemen voordoen met de nieuwe regeling, dan zullen B&W het bestuur van Ymere hierop aanspreken.</p> <p>Het reglement van de geschillenadviescommissie van Stichting Ymere (1 maart 2009) ligt voor de leden van de commissie ter inzage. De toezegging is hiermee uitgevoerd en deze actie kan worden afgedaan.</p>	
Naam afdelingshoofd	J. Angenent	Datum: 12.08.2009
Paraaf afdelingshoofd:		
Namens college van B&W:	J. Nieuwenburg	
Datum en paraaf:	 	

**REGLEMENT
VAN DE GESCHILLENADVIESCOMMISSIE**
van Stichting Ymere

Dit reglement is de uitwerking van artikel 27 van de statuten van Stichting Ymere.

Het gewijzigde klachtenreglement is vastgesteld op 24 februari 2009 en treedt per 1 maart 2009 in werking.

INHOUD

Artikel 1.	Definities	3
Artikel 2.	Taken en bevoegdheden	4
Artikel 3.	Samenstelling, benoeming en ontslag	4
Artikel 4.	Vergaderingen	5
Artikel 5	Wraking	6
Artikel 6.	Ontvankelijkheid en beëindiging behandeling klachten	6
Artikel 7.	Procedure klachtbehandeling	7
Artikel 8.	Uitspraak Geschillenadviescommissie	9
Artikel 9.	Beslissing Bestuur over uitspraak	10
Artikel 10.	Slotbepalingen	10

Artikel 1. Definities

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

- a. **Bedrijfsonderdeel:** een bedrijfsonderdeel van Stichting Ymere
- b. **Bestuur:** het bestuur van Stichting Ymere;
- c. **Commissie:** Geschillenadviescommissie Ymere;
- d. **Klacht:** een van klager afkomstige op schrift gestelde uiting, gericht aan de commissie, waaruit blijkt dat klager het niet eens is met een handelen of nalaten van verhuurder, van een bedrijfsonderdeel, of van een in opdracht van de Stichting Ymere werkzame persoon, organisatie of bedrijf. Een klacht gericht tegen een persoon in dienst van de Stichting Ymere wordt geacht gericht te zijn tegen het bedrijfsonderdeel waar deze persoon werkzaam is.
- e. **Geschillenadviescommissie:** de klachtencommissie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector;
- f. **Klager:**
 - a. een natuurlijke persoon of rechtspersoon die woonruimte of bedrijfsruimte van verhuurder wil huren, huurt of heeft gehuurd. Voor de toepassing van dit reglement wordt onder klager mede verstaan:
 - de medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 van het Burgerlijk Wetboek alsmede de persoon, bedoeld in artikel 7:268, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek;
 - degene die de hierboven aangeduide woonruimte of bedrijfsruimte met toestemming van de verhuurder huurt van een huurder;
 - b. een bewonersorganisatie die een specifieke groep huurders vertegenwoordigt;
 - c. een natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie de Stichting Ymere in haar hoedanigheid van uitsluitend verkoper een overeenkomst van koop en verkoop betreffende woon- of bedrijfsruimte wil sluiten of heeft gesloten.
- g. **Huurdersorganisaties:** een door de Stichting Ymere erkende overkoepeling van lokale huurdersorganisaties en voor zover deze niet aanwezig is, een door de Stichting Ymere erkende lokale huurdersorganisatie.
- h. **Verhuurder:** Stichting Ymere.
- i. **Verkoper:** Stichting Ymere.

Artikel 2. Taken en bevoegdheden

1. De commissie heeft tot taak het bestuur te adviseren over de gegrondheid en de afhandeling van een klacht. De commissie is onafhankelijk.
2. De commissie is met inachtneming van de privacyregels van verhuurder bevoegd om ten behoeve van de klachtbehandeling schriftelijke en mondelinge informatie op te vragen bij alle bedrijfsonderdelen. De bedrijfsonderdelen zijn verplicht om alle beschikbare en ter zake dienende informatie te verstrekken.
3. De commissie kan informatie bij derden inwinnen.
4. De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden. Dit verslag is openbaar en ligt ter inzage bij het secretariaat van de commissie.
5. De leden en plaatsvervangende leden van de commissie alsmede de secretaris van de commissie betrachten jegens derden die niet betrokken zijn bij de werkzaamheden van de commissie of bij een bij de commissie aanhangige klacht, geheimhouding van al hetgeen hun uit hoofde van hun functie ter kennis komt en gaan zorgvuldig om met de informatie waarvan zij in hun hoedanigheid van lid respectievelijk plaatsvervangend lid respectievelijk secretaris kennis nemen en behandelen deze informatie vertrouwelijk.

Artikel 3. Samenstelling, benoeming en ontslag

1. De commissie bestaat uit drie leden en twee plaatsvervangend leden.
2. De leden en de plaatsvervangend leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur op basis van een voordracht als bedoeld in de leden 3 en 4. Het bestuur kan slechts gemotiveerd afwijken van deze voordrachten.
3. De huurdersorganisaties dragen gezamenlijk één lid en een plaatsvervangend lid voor. Verhuurder draagt eveneens één lid en een plaatsvervangend lid voor. De voordracht bevat per zetel twee namen; de volgorde daarvan is niet bindend.
4. De twee leden dragen samen het derde lid voor, de voorzitter van de commissie.
5. Het bestuur deelt zo snel mogelijk aan de huurdersorganisaties mee dat een zetel in de commissie beschikbaar komt. Het bestuur stelt de huurdersorganisatie daarbij in de gelegenheid een voordracht als bedoeld in lid 3 te doen.

Als van het voordrachtsrecht binnen drie maanden nadat hierom door het bestuur schriftelijk is verzocht geen gebruik is gemaakt, of niet tot een gezamenlijke voordracht kan worden gekomen, benoemt het bestuur, gehoord de

huurdersorganisaties, zonder voordracht.

6. De leden en plaatsvervangend leden mogen niet als personeelslid in dienst zijn van verhuurder of een betaalde of bestuurlijke functie vervullen binnen de huurdersorganisaties.
7. De leden en plaatsvervangend leden worden benoemd voor een periode van maximaal vier jaar welke termijn voor de aftredende leden eenmaal is te verlengen voor maximaal vier jaar.
8. De commissie stelt een rooster van aftreden op. Het lid dat in een tussentijdse vacature wordt benoemd, neemt op het rooster van aftreden de plaats in van zijn voorganger.
9. Het lidmaatschap van de commissie eindigt:
 - door het verstrijken van de in lid 7. genoemde termijnen;
 - door schriftelijk bedanken;
 - door overlijden;
 - als het betrokken lid door ziekte of gebreken duurzaam niet in staat is het lidmaatschap te vervullen;
 - door een daartoe strekkend gemotiveerd besluit van het bestuur als gevolg van persoonlijk handelen of nalaten van een commissielid. Het bestuur neemt dit besluit na hierover op redelijke termijn een advies van de voordragende organisatie te hebben gevraagd. .
10. Het bestuur stelt een secretaris beschikbaar aan de commissie. De secretaris staat functioneel onder leiding van de commissie.

Artikel 4. Vergaderingen

1. De commissie vergadert zo vaak als dat nodig is.
2. De commissie kan niet vergaderen als er minder dan twee (plaatsvervangend) leden aanwezig zijn.
3. De vergaderingen van de commissie zijn niet openbaar.
4. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen. Bij staking der stemmen is de stem van de voorzitter beslissend. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
5. Als een lid van mening is dat hij geen onafhankelijk oordeel kan geven over een klacht omdat hij aanzienlijk betrokken is bij de klacht, besluit de commissie al dan niet op verzoek van het lid dat hij niet deelneemt aan de beraadslagingen en de stemming over een klacht.
Indien de commissie hierover niet tot een eenstemmig besluit komt, beslist de voorzitter.

Artikel 5 Wraking

1. Op verzoek van een partij bij de behandeling van een klacht kan elk van de leden van de commissie respectievelijk plaatsvervangende leden van de commissie, die bij de behandeling van de klacht is betrokken, worden gewraakt op grond van feiten en omstandigheden waardoor de onpartijdigheid van de commissie schade zou kunnen lijden.
2. Het verzoek kan te allen tijde worden gedaan zodra die feiten en omstandigheden aan de verzoeker bekend zijn geworden of redelijkerwijs bekend hadden kunnen zijn. Een verzoek moet terstond worden ingediend, schriftelijk, of mondeling ter zitting. Het verzoek moet voldoende zijn gemotiveerd. Alle feiten en omstandigheden dienen tegelijk te worden voorgedragen. Op later toegevoegde feiten en omstandigheden wordt geen acht geslagen.
3. Het feit dat leden van de commissie worden voorgedragen door een bepaalde organisatie is als zodanig geen geldige reden tot wraking.
4. De procedure van behandeling van een verzoek tot wraking wordt vastgelegd in het huishoudelijk reglement van de commissie.

Artikel 6. Ontvankelijkheid en beëindiging behandeling klachten

1. De commissie neemt alleen een klacht in behandeling indien:
 - a. de klager verhuurder in de gelegenheid heeft gesteld de klacht op te lossen;
 - b. de klacht betrekking heeft op een concrete situatie en niet het beleid van verhuurder betreft;
 - c. de klacht de volgende gegevens bevat:
 1. naam, adres, en voor zover beschikbaar telefoonnummer en e-mailadres van klager;
 2. het bedrijfsonderdeel waarover wordt geklaagd;
 3. het moment waarop klager de klacht bij verhuurder heeft gemeld;
 4. een duidelijke omschrijving bevat van het handelen of nalaten waarop de klacht betrekking heeft, en waarom klager ontevreden is over de wijze van behandeling van zijn klacht over het bedrijfsonderdeel;
 5. de op de klacht betrekking hebbende documentatie.
 - d. de klacht geen betrekking heeft op de financiële aspecten van prijsonderhandelingen bij verkoop;
 - e. de klager niet reeds eerder een klacht bij de commissie heeft ingediend over hetzelfde feit en aan de klager een schriftelijk besluit daarover is gezonden, tenzij nadien feiten bekend worden die ten tijde van de oordeelsvorming over de klacht niet bekend waren
 - f. de klacht is ingediend binnen een jaar nadat de gedraging naar aanleiding waarvan de klacht is ingediend plaatsvond. In uitzonderlijke gevallen kan de commissie een klacht na een jaar nog in behandeling nemen;

- g. over de klacht door klager of verhuurder niet tegelijkertijd het oordeel van de Huurcommissie, de rechter of arbiter is gevraagd, of het geschil in het kader van een bindend advies ter beoordeling aan een derde is opgedragen;
 - h. de klacht het handelen of nalaten van verhuurder in haar hoedanigheid van uitsluitend verkoper bij een overeenkomst tot koop en verkoop betreft;
- 2. De ontvankelijkheid van een klacht is ter beoordeling van de commissie. Indien de niet-ontvankelijkheid van een klacht voortvloeit uit het niet voldoen aan de vereisten zoals omschreven in lid 1c stelt de commissie de klager in de gelegenheid het verzuim binnen een door de commissie daarvoor gestelde termijn te herstellen.
 - 3. De commissie schort de behandeling van een klacht op indien door klager of verhuurder tijdens de behandeling van de klacht over hetzelfde onderwerp alsnog het oordeel van de Huurcommissie, de rechter of arbiter is gevraagd, of het geschil in het kader van een bindend advies ter beoordeling aan een derde is opgedragen.
 - 4. De commissie beëindigt de behandeling van een klacht indien:
 - a. klager onvoldoende medewerking verleent aan het onderzoek van de commissie naar de klacht.
 - b. de commissie van mening is dat het bedrijfsonderdeel conform de regeling van artikel 7.9 de klacht alsnog heeft afgedaan,
 - c. klager geen belang meer heeft bij de behandeling van de klacht.
 - d. klager om beëindiging van de behandeling van de klacht verzoekt.
 - e. over hetzelfde onderwerp als waarover is geklaagd door de Huurcommissie, de rechter of arbiter of in het kader van een bindend advies onherroepelijk is beslist.

Artikel 7. Procedure klachtbehandeling

- 1. Klager dient schriftelijk een klacht in. In de brief wordt vermeld:
 - a. het moment waarop klager de klacht bij verhuurder heeft gemeld;
 - b. het bedrijfsonderdeel waarover wordt geklaagd;
 - c. naam, adres en telefoonnummer van klager;
 - d. een omschrijving van de klacht en waarom klager ontevreden is over de wijze van behandeling van de klacht;Klager verstrekt met zijn brief tevens de relevante documentatie.
- 2. De commissie stuurt klager binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging.
- 3. Indien de klacht niet-ontvankelijk is of de behandeling wordt opgeschort c.q. beëindigd, deelt de commissie dit schriftelijk en gemotiveerd aan klager mee.
- 4. Indien de klacht ontvankelijk is verklaard stelt de commissie op basis van de verstrekte inlichtingen de klachtomschrijving op. Deze klachtomschrijving is de basis voor de behandeling door de commissie en voor de uitspraak van de commissie. Zij

stelt klager in de gelegenheid op deze klachtomschrijving te reageren, en past de omschrijving zo nodig aan.

5. Behoudens het bepaalde in lid 6 brengt de commissie de klacht ter kennis van het betrokken bedrijfsonderdeel en stelt het in staat de oorzaak van de klacht weg te nemen. Het bedrijfsonderdeel dient daarover binnen een termijn van ten hoogste vier weken schriftelijk te rapporteren.
6. Wanneer de commissie van oordeel is dat een interventie door het betrokken bedrijfsonderdeel, als bedoeld in lid 5, geen redelijk doel dient, nodigt zij het bedrijfsonderdeel uit om binnen een termijn van ten hoogste vier weken op de klacht te reageren en zo mogelijk te komen met een voorstel tot oplossing van de klacht.
7. Het bedrijfsonderdeel rapporteert binnen de in lid 5 genoemde termijn dat de oorzaak van de klacht is weggenomen, dan wel geeft het binnen die termijn een gemotiveerde reactie op de klacht.
8. De commissie kan de termijnen als genoemd in lid 5 en 6 op schriftelijk verzoek (brief, fax, e-mail), met ten hoogste drie weken verlengen. Het verzoek dient vóór het verstrijken van de termijn te worden gedaan, anders is er geen recht op uitstel. Behoudens bijzondere omstandigheden wordt geen tweede uitstel toegestaan.
9. De commissie stelt na ontvangst van de rapportage, als bedoeld in lid 7, klager in kennis van het verdere vervolg van de procedure:
 - a. indien naar het oordeel van de commissie het betrokken bedrijfsonderdeel de oorzaak van de klacht heeft weggenomen, en een verdere behandeling van de klacht niet nodig is omdat klager daarbij geen belang meer heeft, beëindigt de commissie de behandeling.
De commissie stelt de klager hiervan schriftelijk in kennis, waarbij zij klager de gelegenheid geeft binnen een termijn van twee weken na dagtekening van de mededeling aan de commissie te verzoeken alsnog een onderzoek in te stellen. Van deze termijn wordt slechts in bijzondere omstandigheden uitstel verleend. Het daartoe strekkende verzoek moet schriftelijk (brief, fax of e-mail) worden gedaan voor het verstrijken van de termijn;
 - b. in elk ander geval stelt de commissie klager in de gelegenheid binnen drie weken na verzending van het verzoek van de commissie daartoe op de reactie van het bedrijfsonderdeel te reageren. De reactietermijn kan op schriftelijk verzoek (brief, fax of e-mail) met ten hoogste drie weken worden verlengd.
10. De commissie stelt partijen steeds uiterlijk een week nadat de commissie in dit verband een beslissing heeft genomen, daarvan schriftelijk in kennis.
11. De commissie kan besluiten tot het stellen van mondelinge of schriftelijke nadere vragen. De commissie kan ook besluiten tot het houden van een hoorzitting, en tot

het instellen van een onderzoek ter plaatse. Klager en verhuurder worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.

12. Zowel klager als verhuurder kan zich bij een hoorzitting of een onderzoek ter plaatse door maximaal twee andere personen laten bijstaan. Bij afwezigheid van klager dient aan de commissie een schriftelijke volmacht te worden overgelegd.
13. De commissie kan ook besluiten tot benoeming van een extern deskundige. Het door deze deskundige opgemaakt rapport stelt de commissie aan partijen ter beschikking met de uitnodiging daarop binnen drie weken na verzending schriftelijk (brief, fax of e-mail) te reageren. Van deze termijn wordt slechts in bijzondere omstandigheden uitstel verleend.

Artikel 8. Uitspraak Geschillenadviescommissie

1. De commissie doet schriftelijk en gemotiveerd uitspraak over de klacht.
2. De commissie kan haar uitspraak op twee wijzen vorm geven:
 - a. via een advies aan het bestuur over de afhandeling van een klacht door het bestuur (inhoudelijk advies). In dit advies geeft de commissie gemotiveerd aan of zij de klacht gegrond dan wel ongegrond acht en adviseert zij het bestuur over de afhandeling van de klacht. In een advies worden eventuele minderheidsstandpunten van leden van de commissie opgenomen.
 - b. via een sluitingsbrief waarbij het bestuur in overweging wordt gegeven met deze wijze van afdoening procedureel in te stemmen. De commissie stelt een sluitingsbrief op indien naar haar mening bestuurlijke besluitvorming over de afhandeling niet noodzakelijk is. In de sluitingsbrief geeft de commissie gemotiveerd aan of zij de klacht gegrond dan wel ongegrond acht.
3. De commissie stelt partijen binnen vier weken na de uitspraak schriftelijk in kennis van haar advies dan wel sluitingsbrief.
4. Indien de commissie uitspraak doet via een advies aan het bestuur zoals bedoeld in artikel 8.2 onder a, stelt zij het bestuur binnen vier weken na de uitspraak op de hoogte van het advies.
5. De commissie verstrekt het bestuur binnen vier weken een afschrift van de sluitingsbrief.
6. In een sluitingsbrief aan klager biedt de commissie de klager de gelegenheid om binnen veertien dagen na dagtekening van de sluitingsbrief aan de commissie aan te geven of klager prijs stelt op het uitbrengen van een advies zoals bedoeld in artikel 8.2 onder a. Indien klager van deze gelegenheid gebruik maakt, brengt de

commissie alsnog advies aan het bestuur uit.

7. Het bestuur kan uiterlijk binnen twee weken na dagtekening van een sluitingsbrief de commissie gemotiveerd vragen alsnog een advies zoals bedoeld in artikel 8.2 onder a uit te brengen aan het bestuur.

Artikel 9. Beslissing Bestuur over uitspraak

1. Het bestuur beslist over de gegrondheid en afhandeling van een klacht.
2. Het bestuur deelt aan klager en het bedrijfsonderdeel zijn beslissing over het advies binnen vier weken na ontvangst van het advies schriftelijk en gemotiveerd mee. Het bestuur of verhuurder informeert klager daarnaast eveneens binnen vier weken na het besluit van het bestuur over de klacht welke acties het binnen welke termijn onderneemt naar aanleiding van zijn beslissing.
3. Het bestuur kan uitstel vragen van de in lid 2 bedoelde termijn. Het verzoek daartoe moet binnen deze termijn schriftelijk en gemotiveerd worden gedaan. De commissie verleent dit uitstel indien daarvoor gegronde redenen bestaan en het onderzoek voorafgaande aan de beslissing van het bestuur daartoe noodzaakt. De commissie stelt daarbij een nieuwe termijn vast. Van deze termijn is geen uitstel mogelijk.
4. Het bestuur stuurt het advies van de commissie als bijlage bij zijn beslissing mee. Indien de beslissing van het bestuur afwijkt van het advies van de commissie, vermeldt het bestuur de gronden van afwijking.
5. Bij gebreke van een tijdige toezending van de beslissing als bedoeld in lid 2 of lid 3 wordt het bestuur geacht te hebben beslist in overeenstemming met het advies van de commissie.
6. De commissie ontvangt een afschrift van de beslissing van het bestuur.

Artikel 10. Slotbepalingen

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie.
2. Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur nadat de huurdersorganisatie(s) en de commissie in de gelegenheid zijn gesteld zich hierover uit te spreken.
3. Het namen bevattende klachtenbestand is een persoonsregistratie in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en valt onder de bescherming van de privacyregels van verhuurder.
4. Dit reglement treedt in werking op 1 maart 2009 en is voor onbepaalde tijd van toepassing.