

Geschillencommissie
Leidse Woningcorporaties



Reglement Geschillencommissie
Leidse woningcorporaties



Reglement Geschillencommissie Leidse woningcorporaties

Artikel 1. Definities

- Verhuurders:** Bij de Geschillencommissie Leidse woningcorporaties zijn de volgende verhuurders aangesloten:
De Sleutels
Woningstichting Ons Doel
Portaal Leiden
- Bestuur:** Directeur-bestuurder, dan wel een daarmee vergelijkbare functionaris met gemandateerde bevoegdheden, van de betreffende verhuurder.
- Partijen:** Bewonerscommissies, huurdersorganisaties en verhuurders, instellingen waar abusievelijk de klacht naartoe gezonden is.
- Commissie:** De Geschillencommissie Leidse woningcorporaties.
- Verzoeker:** De indiener van het verzoek tot behandeling van een klacht, zijnde:
- a. De (onder-)huurder van een woning/bedrijfsruimte die door verhuurder wordt beheerd;
 - b. De medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 267 van het Burgerlijk Wetboek;
 - c. De persoon, bedoeld in artikel 7:268 van het Burgerlijk Wetboek;
 - d. De ex(mede)huurder van woonruimte of bedrijfsruimte in eigendom van of in beheer bij verhuurder;
 - e. Bewonerscommissie die de collectieve belangen van de bewoners van een bepaald complex behartigt en als zodanig door verhuurders is erkend; voor zover het betreffende belangen raakt;
 - f. Huurdersorganisatie die de collectieve belangen van alle bewoners behartigt en als zodanig door verhuurders is erkend; voor zover het betreffende belangen betreft.
- Geschillenformulier:** Formulier waarmee geschillen, ter behandeling, bij de commissie ingediend kunnen worden.
- Klacht:** Alle schriftelijk (*per brief, maar ook via e-mail of via een klachtenformulier op de site van de verhuurder*) en mondeling ontvangen berichten waarin (potentiële) klanten aan de verhuurder waar men huurt hun onvrede uiten over producten, diensten, processen en/of personen van de verhuurder of over derden die voor de verhuurder werken (niet zijnde reparatieverzoeken of overlastzaken).
- Geschil:** Een klacht wordt een geschil als verzoeker van mening is dat verhuurder zijn klacht niet op een voor hem bevredigende wijze heeft afgehandeld.

Het geschil vloeit voort uit bezwaar tegen een handeling dan wel het nalaten van een handeling van de verhuurder of van door de verhuurder bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, waar klager geacht kan worden in zijn belang te zijn getroffen. Een geschil dient schriftelijk kenbaar gemaakt te worden. Bij voorkeur wordt daarbij gebruik gemaakt van het geschillenformulier dat staat op de website van commissie. De verhuurders verwijzen op hun eigen websites naar de website van de commissie.

Verweerschrift: Een schriftelijke reactie van de verhuurder op het bij de commissie door verzoeker ingediende geschil.

Artikel 2. Taak van de commissie

De commissie heeft tot taak:

- Het in behandeling nemen van door verzoekers ingebrachte geschillen over zaken waarbij zij een (eigen) belang hebben.
- Ingebrachte geschillen te behandelen en daarmee bij te dragen aan een verbetering van de relatie die de aangesloten verhuurder met verzoekers -en bovenal met haar huurders- heeft;
- Advisering aan het bestuur met betrekking tot afhandeling van de geschillen.

Artikel 3. Samenstelling en benoeming

1. De commissie bestaat uit drie personen: een voorzitter en twee leden. Voor de leden worden plaatsvervangers benoemd. De leden mogen niet werkzaam zijn bij partijen.
2. De leden worden benoemd en ontslagen door verhuurders gezamenlijk. Eén lid (en een plaatsvervanger) wordt voorgedragen door de gezamenlijke huurdersorganisaties en één lid (en een plaatsvervanger) door de gezamenlijke verhuurders. Beide voordrachten zijn bindend. De verhuurders benoemen een onafhankelijke voorzitter en indien noodzakelijk een plaatsvervangend voorzitter.
3. Op basis van een door verhuurders i.o.m. de huurdersorganisaties vastgestelde profielschets worden de leden en voorzitter benoemd. Minstens één van de leden, of de voorzitter, heeft een juridische achtergrond.
4. Aan de commissie wordt een functionaris toegevoegd als ambtelijk secretaris. Dit kan een functionaris van één van de aangesloten verhuurders of een functionaris van het samenwerkingsverband van verhuurders zijn. Hij/zij is geen lid van de commissie en wordt aangestuurd door de voorzitter.
5. De leden van de commissie worden benoemd door de verhuurders voor een termijn van vier jaar. De commissieleden treden af op basis van een door de commissie op te stellen rooster van aftreden.
6. Het lidmaatschap kan éénmaal met een periode van vier jaar worden verlengd.
7. Het lidmaatschap eindigt:
 - bij het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 5
 - bij het verloren gaan van een onafhankelijke relatie tot partijen;
 - op eigen verzoek van een lid;
 - bij overlijden;

- bij opheffing van de samenwerking door partijen.
8. Indien bij de behandeling van een geschil mede naar het oordeel van de voorzitter de onpartijdigheid van één of meer leden van de commissie niet gewaarborgd is, treedt / treden deze terug en wordt hun plaats ingenomen door de plaatsvervanger(s).
 9. De leden en de plaatsvervangende leden van de commissie ontvangen voor hun werkzaamheden een vergoeding, waarvan de hoogte wordt vastgesteld door de verhuurders.

Artikel 4. Bevoegdheid

1. De commissie is bevoegd een verzoek om behandeling niet ontvankelijk te verklaren als deze:
 - a. niet volgens de geldende procedure is ingediend;
 - b. aan een andere instantie ter behandeling is voorgelegd dan wel moet worden voorgelegd;
 - c. niet met redenen is omkleed;
 - d. deze meer dan zes maanden na het bij de eigen verhuurder doorlopen interne traject (zie artikel 6 lid 2) wordt ingebracht.
2. In de volgende gevallen neemt de commissie een geschil niet in behandeling:
 - wanneer verzoeker het geschil niet eerst heeft voorgelegd bij verhuurder;
 - bij technische gebreken (maar als er over de afhandeling van een technische klacht een conflict ontstaat, kan een verzoeker zich wel tot de commissie wenden);
 - geschillen die te maken hebben met algemene besluiten van het Bestuur of ledenraad;
 - kwesties over door het bestuur vastgesteld beleid; (het geschil mag wel de uitvoering van dat beleid betreffen);
 - geschillen waar al een juridische uitspraak is gedaan of die nog in behandeling zijn (bijvoorbeeld bij de rechter of bij de Huurcommissie)
 - bezwaren tegen voorgestelde huurverhogingen (daarvoor kan een beroep gedaan worden op de Huurcommissie of de Kantonrechter);
 - bij onduidelijke vermelding van naam en adres van verzoeker en/of onjuist ingevulde gegevens op het geschillenformulier;
 - wanneer de commissie over het geschil al een uitspraak heeft gedaan.
3. De leden van de commissie zijn niet gehouden tot ruggespraak en treden als zodanig onafhankelijk op.
4. De commissie is bevoegd deskundigen te raadplegen c.q. uit te nodigen voor behandeling van het geschil; de kosten van deze bijstand komen voor rekening van verhuurders.
5. De commissie doet uitspraak op een in behandeling genomen geschil en laat deze zo nodig vergezeld gaan van een (gekwaliceerd) advies aan het betreffende bestuur.

Artikel 5. Voorbereiding van de vergadering (hoorzitting) van de commissie

1. Verzoeker krijgt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het schriftelijke geschil van of namens de commissie een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

2. Een kopie van het geschil gaat naar de betreffende verhuurder. Daarbij geeft de commissie aan of zij voornemens is het geschil in een vergadering (zitting) te behandelen.
3. De verhuurder draagt zorg voor een verweerschrift. In het geval van behandeling in een zitting, dient dit verweerschrift uiterlijk één week voor de zitting te worden ingediend.
4. De commissie nodigt verzoeker en verhuurder desgewenst binnen vier weken na ontvangst van het geschil uit om het geschil mondeling toe te lichten. Tussen uitnodiging en vergadering (hoorzitting) verstrijken minimaal twee weken.
5. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor het oproepen van de commissie.
6. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor het verzenden van de relevante stukken (geschil, uitnodiging voor de zitting en verweerschrift) aan de verhuurder waarop het geschil betrekking heeft en aan de verzoeker.

Artikel 6. Behandeling geschil

1. Partijen zijn verplicht voor de commissie bedoelde geschillen die abusievelijk geadresseerd zijn aan partijen en bij hen zijn binnengekomen, onverwijld door te sturen aan de ambtelijk secretaris van de commissie.
2. Alvorens een geschil in behandeling kan worden genomen dient een intern klachtetraject bij de eigen verhuurder te worden doorlopen. Dit traject is per verhuurder vastgesteld.
3. De commissie kan verzoeker in de gelegenheid stellen om onvolkomenheden bij de aanmelding van het geschil binnen een door de commissie gestelde termijn aan te vullen.
4. Indien het geschil niet in behandeling wordt genomen, wordt verzoeker zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het verzoek, hiervan op de hoogte gesteld. In een later vast te stellen werkwijze kan de commissie nadere afspraken maken over het verkorten van deze termijn door de voorzitter de bevoegdheid tot beoordeling van behandeling te geven.
5. Bij behandeling van het geschil in de commissie, stelt de commissie verzoeker en de desbetreffende verhuurder in de gelegenheid om zich te doen horen en nadere inlichtingen te verschaffen. Verzoeker kan zich tijdens deze mondelinge behandeling laten bijstaan en hij kan zich laten vertegenwoordigen. Van beide mogelijkheden doet verzoeker vooraf melding aan de commissie.
6. Vertegenwoordiging is slechts mogelijk met een schriftelijke, door verzoeker ondertekende machtiging, die ter vergadering kenbaar gemaakt dient te worden, tenzij het een advocaat of procureur betreft.
7. De commissie nodigt medewerkers van de verhuurder voor de vergadering uit de reactie op het geschil nader toe te lichten of in verband met het geschil te worden gehoord. Het bestuur wordt hiervan tevoren in kennis gesteld. Medewerkers kunnen zich beroepen op het verschoningsrecht als het gaat om informatie die onevenredige schade toe kan brengen aan de medewerker persoonlijk of in de uitoefening van zijn/haar beroep.
8. De commissie besluit met instemming van de betrokken verzoekers en verhuurders om geschillen van meerdere verzoekers, die een sterk onderling samenhangend verband tonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
9. Indien de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht, besluit zij de behandeling op een later tijdstip voort te zetten.

10. Van de besprekingen wordt een verslag opgesteld dat, na vaststelling, door voorzitter en secretaris ondertekend wordt, behalve wanneer de besluitvorming vervat is in de uitspraak.
11. De mondelinge behandeling (lid 4. hiervóór) is niet openbaar.

Artikel 7. Waarborgen privacy van klager en derden

1. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van het geschil kennis hebben genomen.
2. De commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens, welke in het kader van de behandeling van het geschil zijn ingebracht en betrekking hebben op personen, vertrouwelijk worden behandeld. Verhuurder en verzoeker worden beiden op de hoogte gebracht van alle relevante informatie samenhangend met de zaak, met uitzondering van privacygevoelige gegevens van derden en vertrouwelijke bedrijfsinformatie.

Artikel 8. Beraadslagingen en advies

1. De commissie beraadslaagt en beslist op basis van de ingebrachte stukken welke betrekking hebben op het geschil, hetgeen tijdens de mondelinge behandeling naar voren is gebracht en het eventueel ingewonnen advies.
2. De beraadslagingen van de commissie zijn besloten.
3. De commissie besluit bij meerderheid van stemmen. Als de stemmen staken, dan geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
4. Besluiten zijn met redenen omkleed.
5. Alle leden hebben één stem.
6. De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar uitspraak en eventuele advies uit aan het bestuur van de verhuurder waarop het geschil betrekking heeft. Een kopie van de uitspraak en het eventuele advies gaat naar Verzoeker. Verzoeker en commissie ontvangen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijke gemotiveerde beslissing van het bestuur op het geschil.
7. Tegen een uitspraak van de commissie is geen beroep mogelijk. Verzoeker kan een gerechtelijke procedure starten.

Artikel 9. Spoedprocedure

1. De voorzitter kan de commissie bijeen roepen om een spoedeisend geschil dat een onmiddellijke voorziening behoeft en niet op de gebruikelijke wijze kan worden afgehandeld, te behandelen.
2. De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.
3. De commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van het geschil zij een onmiddellijk advies nodig acht. De commissie geeft tevens aan ten aanzien waarvan welke onderdelen van het geschil de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.
4. Na het uitbrengen van het advies aan het bestuur, wordt zo spoedig mogelijk - doch binnen vijf werkdagen - door het bestuur beslist. De beslissing wordt

gemotiveerd onverwijld aan Verzoeker meegedeeld. Verzoeker en commissie krijgen zo spoedig mogelijk een gemotiveerd afschrift van dit besluit.

Artikel 10. Verantwoording

1. De commissie brengt jaarlijks aan partijen schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden, met daarin in ieder geval een overzicht van het aantal behandelde zaken, onderwerpen en wijze van afhandeling.
2. Het verslag wordt uiterlijk 1 april in het volgende jaar aan partijen verzonden.

Artikel 11. Wijzigingen en vaststelling van het reglement

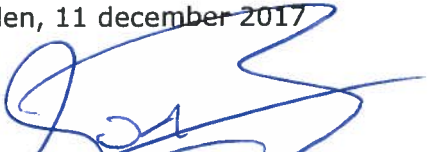
Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door verhuurders, na overleg hierover met resp. instemming van de betrokken huurdersorganisaties.

Artikel 12. Hardheidsclausule


In de gevallen waarin dit reglement niet voorziet of onredelijk uitpakt besluit de commissie.

Partijen verklaren zich akkoord met de inhoud van dit reglement.


Leiden, 11 december 2017



Namens Woningbouwvereniging de Sleutels,
Gerda van den Berg, directeur-bestuurder



Namens Woningstichting Ons Doel
Christoffel Klap, directeur-bestuurder



Namens Portaal Leiden,
Jet Bicker Caarten, volkshuisvestelijk manager

Bijlage: tekst relevante wetsartikelen

Artikel 7:266 BW

- 1.** De echtgenoot of geregistreerde partner van een huurder is van rechtswege medehuurder, zolang de woonruimte de echtgenoot of geregistreerde partner tot hoofdverblijf strekt, ongeacht of de huurovereenkomst voor dan wel na het aangaan van het huwelijk of van het geregistreerde partnerschap is gesloten.
- 2.** Voor de verplichtingen uit de huurovereenkomst, behalve voor zover deze reeds opeisbaar waren voordat de echtgenoot of geregistreerde partner medehuurder werd, zijn de huurder en de medehuurder jegens de verhuurder hoofdelijk aansprakelijk.
- 3.** Indien de huurovereenkomst ten aanzien van de huurder eindigt, wordt de medehuurder huurder.
- 4.** Indien de in lid 1 bedoelde echtgenoot of geregistreerde partner hetzij ingevolge een beschikking als bedoeld in artikel 826, lid 1 onder a, van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, hetzij ingevolge onderlinge overeenstemming in verband met een verzoek tot echtscheiding of scheiding van tafel en bed, dan wel ingevolge beëindiging van geregistreerd partnerschap niet het gebruik heeft van de echtelijke woning, brengt dit voor de toepassing van dit artikel geen verandering in het hoofdverblijf.
- 5.** In geval van echtscheiding of scheiding van tafel en bed of beëindiging van geregistreerd partnerschap kan de rechter op verzoek van een echtgenoot of geregistreerde partner bepalen wie van de echtgenoten of geregistreerde partners huurder van de woonruimte zal zijn. De rechter bepaalt tevens de dag van ingang van de huur met deze echtgenoot of partner. Op dezelfde dag eindigt de huur met de andere echtgenoot of partner.

Artikel 7:267BW

- 1.** Indien op het gezamenlijk verzoek van een huurder en van een andere persoon die in de woonruimte zijn hoofdverblijf heeft en met de huurder een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft, alsmede van een medehuurder wanneer die er is, de verhuurder niet binnen drie maanden schriftelijk heeft verklaard er mede in te stemmen dat die andere persoon medehuurder zal zijn, kunnen de huurder en die andere persoon, alsmede een medehuurder wanneer die er is, gezamenlijk verzoeken dat de rechter zal bepalen dat deze persoon met ingang van een in het vonnis te bepalen tijdstip medehuurder zal zijn.
- 2.** Nadat een verzoek aan de verhuurder als bedoeld in lid 1 is gedaan, kan een vordering tot ontbinding van de huur op de grond dat de huurder in strijd met hetgeen overeengekomen is, met een ander in de woonruimte een gemeenschappelijke huishouding heeft, niet meer worden toegewezen. Deze grond levert alsdan evenmin een grond voor opzegging van de huurovereenkomst op.
- 3.** De rechter wijst de vordering bedoeld in lid 1 slechts af:
 - a. indien de persoon bedoeld in lid 1 niet gedurende tenminste twee jaren in de woonruimte zijn hoofdverblijf heeft en met de huurder een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
 - b. indien, mede gelet op hetgeen is komen vast te staan omtrent de gemeenschappelijke huishouding en de tijdsduur daarvan, de vordering kennelijk slechts de strekking heeft de persoon bedoeld in lid 1 op korte termijn de positie van huurder te verschaffen;
 - c. indien de persoon bedoeld in lid 1 vanuit financieel oogpunt onvoldoende waarborg biedt voor een behoorlijke nakoming van de huur.
- 4.** Voor de verplichtingen uit de huur zijn de persoon die de huur heeft aangegaan en ieder van de personen die op grond van dit artikel medehuurder of huurder is, hoofdelijk jegens de verhuurder aansprakelijk, met dien verstande dat een medehuurder niet aansprakelijk is voor verplichtingen die reeds opeisbaar waren voordat hij medehuurder werd.
- 5.** De bepalingen omtrent het eindigen van de huur zijn op de personen bedoeld in lid 4 afzonderlijk van toepassing met dien verstande dat een persoon de hoedanigheid van medehuurder in ieder geval verliest, indien hij zijn hoofdverblijf niet langer in de woonruimte heeft. Indien de huur ten aanzien van de huurder eindigt, wordt de medehuurder huurder.
- 6.** Is ten aanzien van de woonruimte hoofdstuk 2 van de Huisvestingswet 2014 van toepassing, dan zet de medehuurder in afwijking van lid 5 de huur slechts voort, indien de rechter dit heeft bepaald op een daartoe door die persoon binnen acht weken na het tijdstip waarop hij huurder is geworden, ingestelde vordering en in

elk geval zolang op deze vordering nog niet onherroepelijk is beslist. De rechter wijst de vordering slechts af, indien de eiser niet een voor hem geldende huisvestingsvergunning als bedoeld in artikel 8 lid 1 van die wet overlegt.

7. Ieder van de personen bedoeld in lid 4 kan vorderen dat de rechter zal bepalen dat een of meer van deze personen de huur met ingang van een in het vonnis te bepalen tijdstip niet langer zullen voortzetten. De rechter wijst de vordering slechts toe, indien dit naar billijkheid, met inachtneming van de omstandigheden van het geval, geboden is, met dien verstande dat hij de vordering in ieder geval toewijst, indien de eiser aantoont dat de persoon waarop de vordering betrekking heeft, zijn positie van medehuurder heeft verkregen op grond van een niet mede door de eiser aan de verhuurder gedaan verzoek of van een door hem ingestelde vordering bedoeld in lid 1.

Artikel 7:268 BW

1. Bij overlijden van de huurder zet de medehuurder de huur als huurder voort. Hij kan de huur binnen zes maanden na het overlijden bij exploit of aangetekende brief opzeggen met ingang van de eerste dag van de tweede maand na de opzegging.

2. De persoon die niet op grond van lid 1 huurder wordt, doch wel in de woonruimte zijn hoofdverblijf heeft en met de overleden huurder een duurzame gemeenschappelijk huishouding heeft gehad, zet de huur voort gedurende zes maanden na het overlijden van de huurder; de tweede zin van lid 1 is van toepassing. Hij zet de huur ook nadien voort, indien de rechter dit heeft bepaald op een daartoe strekkende binnen die termijn ingestelde vordering, en in elk zolang op deze vordering niet onherroepelijk is beslist.

3. De rechter wijst de vordering bedoeld in lid 2 in ieder geval af:

a. indien de eiser niet aannemelijk heeft gemaakt dat hij aan de vereisten van lid 2 voldoet;

b. indien de eiser vanuit financieel oogpunt onvoldoende waarborg biedt voor een behoorlijke nakoming van de huur;

c. indien het woonruimte betreft waarop hoofdstuk 2 van de Huisvestingswet 2014 van toepassing is, indien de eiser niet een huisvestingsvergunning als bedoeld in artikel 8 van die wet overlegt.

4. Lid 4, de eerste zin van lid 5 en lid 7 van artikel 267 zijn van overeenkomstige toepassing

5. Komt vast te staan, dat een persoon ten onrechte een beroep op voortzetting van de huur krachtens dit artikel heeft gedaan, dan blijft hij over de tijd gedurende welke hij het genot van de woonruimte heeft gehad jegens de verhuurder aansprakelijk voor de nakoming van de huur die voor hem zou hebben bestaan als hij huurder was geweest. Heeft meer dan één persoon ten onrechte een beroep op voortzetting van de huur gedaan, dan is ieder van hen jegens de verhuurder hoofdelijk aansprakelijk.

6. Zijn er geen personen die krachtens dit artikel de huur voortzetten, dan eindigt deze aan het eind van de tweede maand na het overlijden van de huurder. De erfgenamen zijn bevoegd de huur tegen het eind van de eerste maand na het overlijden van de huurder te doen eindigen. Wanneer de nalatenschap van de huurder ingevolge artikel 13 van Boek 4 wordt verdeeld, komt de bevoegdheid van de erfgenamen, bedoeld in de vorige zin, toe aan zijn echtgenoot of geregistreerde partner.

7. Van dit artikel kan niet ten nadele van de personen aan wie dit artikel recht op voortzetting van de huur toekent en van de erfgenamen, onderscheidenlijk de echtgenoot of geregistreerde partner, bedoeld in lid 6, worden afgeweken.

8. Van artikel 229 leden 1 en 3 kan niet worden afgeweken.

