

Reglement geschillenadviescommissie Hestia groep

1. Definities
2. Doel van de commissie
3. Taak en plaats van de commissie
4. Samenstelling en benoeming van de commissie
5. Werkwijze van de commissie
6. Procedure vóór het indienen van een geschil
7. Indienen van een geschil
8. Ontvankelijkheid van een geschil
9. Behandeling van een geschil
10. Bevoegdheden van de commissie
11. Voorbereiding van de hoorzitting van de commissie
12. Hoorzittingen van de commissie
13. Waarborgen privacy van klant en derden
14. Beraadslagingen en advies
15. Beslissing bestuur
16. Spoedprocedure
17. Schema behandelingstermijnen van een geschil
18. Vaststelling en wijziging reglement
19. Slotbepalingen

1 Definities

- 1.1 In dit reglement wordt verstaan onder:
 - a Hestia *groep*: woonmaatschappij Hestia *groep* gevestigd te Kerkrade;
 - b bestuur: het bestuur van Hestia *groep*;
 - c geschil: een van een klant afkomstige schriftelijke mededeling, waaruit blijkt dat klant zich niet kan verenigen met een handeling, dan wel het nalaten van een handeling van (een medewerker van) Hestia *groep* of van door Hestia *groep* bij haar werkzaamheden ingeschakelde bedrijven of personen, waardoor klant geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen;
 - d commissie: de geschillenadviescommissie van Hestia *groep*;
 - e advies: het door de geschillenadviescommissie uitgebrachte gekwalificeerde advies waarvan het bestuur van Hestia *groep* alleen gemotiveerd mag afwijken;
 - f klacht: een van een klant afkomstige melding van ontevredenheid, verwoord op een daarvoor bestemd klachtenformulier dat is ingediend bij Hestia *groep*.
- 1.2 Als klant wordt aangemerkt:
 - a een huurder, een medehuurder in de zin van het Burgerlijk Wetboek, een voormalig (mede)huurder voor zover het geschil betrekking heeft op de afwikkeling van de huurovereenkomst, een persoon als bedoeld in artikel 7:268 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, alsmede een onderhuurder die, met toestemming van Hestia *groep*, huurt, alsmede een huurder van bedrijfsruimte in eigendom van of in beheer bij Hestia *groep*;
 - b een woningzoekende indien en voor zover het geschil betrekking heeft op de handelwijze van Hestia *groep*;
 - c huurdersorganisaties c.q. bewonerscommissies: de huurdersorganisaties en/of bewonerscommissies te weten het Centraal Huurdersplatform Hestia, Huurdersraad Kerkrade, Bewonersbelangenvereniging Nieuwenhagen, Huurdersplatform Hestia Schaesberg, bewoners- of complexcommissies en huurdersbelangenverenigingen (HBV), waarmee Hestia *groep* overleg voert

- en die een belangrijk deel van de huurders in hun respectievelijke werkgebied vertegenwoordigen;
- d een bundeling of *groep* van huurders van Hestia *groep* met gelijke geschillen, indien en voor zover het geschil als groep wordt ingediend en die *groep* aannemelijk maakt dat zij de huurders vertegenwoordigt;
- e een koper van een woning van Hestia *groep* voor zover het geschil betrekking heeft op de afwikkeling van de koopovereenkomst;
- f de eigenaar van een woning die met Hestia *groep* een overeenkomst tot dienstverlening heeft gesloten voor zover het geschil betrekking heeft op de uitvoering van die overeenkomst.

2 Doel van de commissie

- 2.1 De commissie heeft tot doel:
 - a klanten in de gelegenheid te stellen geschillen in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben;
 - b bij te dragen aan een goede behandeling van geschillen met klanten, en daarmee aan de verbetering van de relatie die Hestia *groep* met haar klanten heeft;
 - c bij te dragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van Hestia *groep*.

3 Taak en plaats van de commissie

- 3.1 De commissie behandelt ingediende geschillen binnen de in dit reglement vastgestelde termijnen en brengt hierover advies uit aan het bestuur, dan wel draagt er zorg voor dat geschillen binnen redelijke termijn door Hestia *groep* worden behandeld en zo snel mogelijk worden opgelost.
- 3.2 De commissie adviseert het bestuur van Hestia *groep* naar aanleiding van door haar behandelde geschillen - gevraagd en ongevraagd - over het beleid.
- 3.3 De leden van de commissie dienen te handelen conform de bepalingen van dit reglement.
- 3.4 De commissie is onafhankelijk en adviseert het bestuur van Hestia *groep*. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren.

4 Samenstelling en benoeming van de commissie

- 4.1 Het bestuur van Hestia *groep* draagt zorg voor het instellen en voortbestaan van de commissie.
- 4.2 De commissie is onafhankelijk en bestaat uit een voorzitter en twee leden. Daarnaast worden twee plaatsvervangende leden benoemd. De voorzitter en de (plaatsvervangende) leden mogen geen persoonlijke en/of zakelijke banden hebben met Hestia *groep* en/of de huurderorganisaties.
- 4.3 De voorzitter en de (plaatsvervangende) leden worden benoemd door het bestuur van Hestia *groep*. Eén lid en zijn plaatsvervanger worden benoemd op voordracht van het bestuur. Het andere lid en zijn plaatsvervanger worden benoemd op voordracht

van het Centraal Huurdersplatform Hestia. De leden dragen een onafhankelijke voorzitter voor met bij voorkeur een juridische achtergrond.

- 4.4 De (plaatsvervangende) leden van de commissie treden uiterlijk drie jaar na hun benoeming af volgens een door de commissie op te stellen rooster van aftreden. Een aftredend lid kan ten hoogste tweemaal worden herbenoemd.
- 4.5 De commissie benoemt uit haar midden een plaatsvervangend voorzitter.
- 4.6 Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
- a het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 4;
 - b schriftelijke opzegging door het lid;
 - c overlijden van het lid;
 - d ontslag door het bestuur, uitsluitend op voordracht van de overige leden van de commissie indien het lid het werken van de commissie op onaanvaardbare wijze frustreert, de geheimhoudingsplicht heeft geschonden, dan wel het bepaalde in artikel 3 lid 3 heeft geschonden;
 - e het bepaalde in lid 2.
- 4.7 Bij het ontstaan van een tussentijdse vacature dient zo spoedig mogelijk in die vacature te worden voorzien met in acht name van het bovenstaande. De benoeming van het betreffende lid vindt plaats door het bestuur en wordt vervuld tot het tijdstip waarop het vertrokken commissielid had moeten aftreden.
- 4.8 De leden van de commissie ontvangen een vergoeding voor hun werkzaamheden. De hoogte van deze vergoeding wordt vastgesteld door het bestuur van Hestia *groep*.
- 4.9 Het bestuur van Hestia *groep* benoemt een ambtelijk-secretaris van de commissie, die zorg draagt voor de schriftelijke verslaglegging en de uitvoering van de besluiten van de vergaderingen van de commissie.

5 Werkwijze van de commissie

- 5.1 De commissie vergadert ten minste eenmaal per jaar en zo vaak dit in verband met de afhandeling van geschillen noodzakelijk is.
- 5.2 De commissie vergadert aan de hand van een agenda en relevante stukken en maakt een verslag van de hoorzitting en de vergaderingen.
- 5.3 Een lid van de commissie dient van behandeling van een geschil af te zien, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd.
- 5.4 De ambtelijk secretaris houdt een register bij met datum ontvangst, onderwerp, status en datum en manier van afhandeling van elk ingediend geschil. De voortgang van alle in behandeling zijnde geschillen wordt periodiek op de agenda van de vergaderingen van de commissie geplaatst.
- 5.7 De commissie brengt jaarlijks vóór 1 maart verslag uit van haar werkzaamheden over het afgelopen jaar. Uit het verslag moet blijken:
- a hoeveel geschillen bij de commissie zijn ingediend;
 - b hoeveel geschillen door de commissie zijn terug- of doorverwezen naar Hestia *groep*;
 - c hoeveel geschillen door de commissie zijn behandeld;
 - d hoeveel adviezen (concreet en algemeen) zijn uitgebracht;

- e de aard van de geschillen;
- f het aantal geschillen dat ontvankelijk en niet-ontvankelijk bevonden is;
- g het aantal geschillen dat gegrond en het aantal geschillen dat ongegrond bevonden is;
- h in hoeveel gevallen het bestuur is afgeweken van het advies;
- i meer in het algemeen, hoe de commissie heeft gefunctioneerd.

5.8 Het jaarverslag wordt uitgebracht aan het bestuur van Hestia *groep* en aan het Centraal Huurdersplatform Hestia.

5.9 Hestia *groep* doet in haar bewonersmagazine en jaarstukken verslag van de geschillenbehandeling.

6 Procedure vóór het indienen van een geschil

6.1 Klant kan het geschil niet eerder ter behandeling voorleggen aan de geschillenadviescommissie dan nadat hij eerst de klacht ter behandeling heeft voorgelegd aan Hestia *groep*; dit op straffe van niet ontvankelijkheid. Hestia *groep* neemt binnen een week contact op met klant. Klant ontvangt binnen een termijn van twee weken na indiening van de klacht bij Hestia *groep* een inhoudelijke schriftelijke reactie op de klacht.

6.2 Reageert Hestia *groep* niet of niet afdoende binnen twee weken op de voorgelegde klacht van klant, als bedoeld in het voorgaande lid, dan kan klant binnen een redelijke termijn doch uiterlijk binnen een periode van drie maanden na het verstrijken van de termijn van twee weken de commissie verzoeken om het tussen hem en Hestia *groep* bestaande geschil in behandeling te nemen.

7 Indienen van een geschil

7.1 Klant legt zijn geschil schriftelijk op het daartoe bestemde formulier, aan de commissie voor. Het formulier wordt gezonden aan:
Geschillenadviescommissie Hestia *groep*,
Postbus 31042, 6370 AA LANDGRAAF
Klant kan het ingevulde formulier digitaal indienen of afgeven op één van de kantoren in Kerkrade of Landgraaf.

7.2 Ontvangt Hestia *groep* een geschil dat is bestemd voor de commissie, dan stuurt zij dit geschil direct door naar de commissie. Deze geschillen worden geacht bij de commissie te zijn ingediend op de datum van ontvangst door Hestia *groep*.

7.3 Klant kan vragen het geschil ter vergadering toe te lichten.

8 Ontvankelijkheid van een geschil

8.1 Een geschil wordt niet in behandeling genomen indien:

- a het geschil niet voldoet aan de omschrijving van het begrip geschil in artikel 1;
- b het geschil betrekking heeft op de huurprijs en/of servicekosten die op grond van de huurovereenkomst verschuldigd zijn. De commissie deelt de klant in dat geval mee dat deze een beroep kan doen op de Huurcommissie en/of de rechtbank;

- c klant of Hestia *groep* het geschil al aan een geschillenbeslechtende instantie (bijvoorbeeld de Huurcommissie of de rechtbank heeft voorgelegd of door Hestia *groep* in handen van een deurwaarder of advocaat is gesteld, mits daarvan vooraf mededeling aan klant is gedaan.
Een geschil kan wel in behandeling worden genomen indien de klant het geschil aan een geschillenbeslechtende instantie heeft voorgelegd met het oog op behoud van instantie en daarbij heeft verzocht de behandeling aan te houden in afwachting van het advies van de commissie;
- d klant niet heeft voldaan aan zijn verplichting om zijn klacht c.q. het geschil eerst aan Hestia *groep* voor te leggen. De commissie verwijst de klacht in dat geval door naar Hestia *groep* en doet daarvan mededeling aan klant. Daarbij geeft zij aan waarom de klacht niet als geschil in behandeling wordt genomen;
- e de commissie het geschil ongegrond verklaart omdat het geschil discriminerend van aard is in de zin van artikel 1 van de Grondwet of de klant geen belang heeft bij het geschil;
- f het geschil betrekking heeft op vastgesteld beleid of een bestuursbesluit met algemene strekking.

9 Behandeling van een geschil

- 9.1 Klant krijgt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van één week nadat de commissie het geschil heeft ontvangen, van de commissie een schriftelijk bericht van ontvangst, inclusief de folder *Van klacht tot geschil*.
- 9.2
 - a De voorzitter beoordeelt, eventueel in overleg met de andere-leden van de commissie, of een geschil op grond van dit reglement door de commissie in behandeling kan worden genomen.
 - b De commissie deelt binnen vier weken na ontvangstdatum van het geschil aan klant en Hestia *groep* mee of het geschil in behandeling wordt genomen. Als de commissie het geschil niet in behandeling neemt geeft zij hiervan de reden aan.
- 9.3 Neemt de commissie het geschil in behandeling, dan informeert zij klant over de wijze waarop en de termijn waarbinnen zij het geschil behandelt, met dien verstande dat de hoorzitting uiterlijk acht weken na ontvangstdatum van het geschil plaatsvindt.
- 9.4 Indien klant zich tijdens de behandeling van het geschil door de commissie alsnog tot een andere geschillenbeslechtende instantie wendt, zal de commissie het geschil niet verder behandelen en terzake geen advies uitbrengen aan het bestuur van Hestia *groep*, tenzij klant het geschil aan die geschillenbeslechtende instantie heeft voorgelegd met het oog op behoud van instantie.
- 9.5 Tijdens de behandeling van het geschil door de commissie neemt Hestia *groep* ten aanzien van klant geen rechtsmaatregelen, tenzij het treffen van spoedeisende of conservatoire maatregelen noodzakelijk is. Is dit het geval, dan doet Hestia *groep* hiervan schriftelijk mededeling aan de commissie en aan klant.
- 9.6 Indien de commissie het geschil ter behandeling doorverwijst naar Hestia *groep* motiveert zij waarom het geschil is doorverwezen en vermeldt zij dat klant zich weer tot de commissie kan wenden indien het geschil niet binnen de door commissie aangegeven termijn is opgelost. Hestia *groep* geeft aan de klant aan welke medewerker voor de verdere behandeling zorgdraagt.

10 Bevoegdheden van de commissie

- 10.1 De commissie nodigt klant uit ter vergadering aanwezig te zijn om het geschil nader toe te lichten en/of door de commissie te worden gehoord.
- 10.2 De commissie nodigt Hestia *groep* uit voor de vergadering om het geschil nader toe te lichten of in verband met het geschil te worden gehoord.
- 10.3 De commissie kan ook derden voor de vergadering uitnodigen om in verband met het geschil te worden gehoord, dan wel door hen te worden geadviseerd.
- 10.4 De commissie is bevoegd Hestia *groep* te verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden die hebben geleid tot het ontstaan van het geschil en haar daarover te rapporteren. De commissie kan daarbij aangeven over welke specifieke vraagpunten zij nadere informatie wenst. De klant krijgt een afschrift van dit schrijven.
- 10.5 De commissie is bevoegd zelf onderzoek ter plaatse in te stellen. Ook kan zij enkele van haar leden tot rapporteur benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen.
- 10.6 De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Hestia *groep*. Over eventueel te maken kosten dient vooraf overleg te worden gevoerd met Hestia *groep*.
- 10.7 De commissie kan na overleg met klanten en Hestia *groep*, besluiten om geschillen, die een sterke onderlinge samenhang tonen en afkomstig zijn van meerdere klanten, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
- 10.8 Degenen die betrokken zijn bij een geschil kunnen bezwaar maken tegen deelname van een lid van de commissie aan de behandeling van het geschil. Het bezwaar moet gemotiveerd zijn. De commissie beslist op het bezwaar.

11 Voorbereiding van de hoorzitting van de commissie

- 11.1 De commissie geeft Hestia *groep* zo spoedig mogelijk een kopie van het geschillenformulier met bijlagen.
Hestia *groep* reageert binnen een termijn van twee weken na ontvangstdatum van het geschil schriftelijk richting commissie met een inhoudelijke reactie op het ingediende geschil. Een schriftelijke reactie blijft achterwege als de commissie heeft besloten het geschil niet in behandeling te nemen.
- 11.2 Klant en Hestia *groep* ontvangen ten minste twee weken tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting, waarop de commissie het geschil behandelt. Zij ontvangen minimaal één week voor de hoorzitting een kopie van alle eventueel ter zitting ingebrachte stukken. Zij worden tijdens de hoorzitting in de gelegenheid gesteld daarop te reageren.

12 Hoorzittingen van de commissie

- 12.1 De hoorzittingen van de commissie zijn niet openbaar. Toegang tot de zitting hebben in elk geval:
 - De klant en/of zijn/haar vertegenwoordiger al dan niet op eigen wens of daartoe door de commissie uitgenodigd;
 - Een vertegenwoordiger van Hestia *groep*;

- De overige in artikel 10 genoemde personen.

- 12.2 Klant kan zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een adviseur en (of) laten vervangen door een vertegenwoordiger. Laat klant zich vervangen door een vertegenwoordiger, dan dient deze uiterlijk bij het begin van de hoorzitting een schriftelijke machtiging van klant te overleggen.
- 12.3 De ter zitting aanwezige vertegenwoordiger van Hestia *groep* zal eveneens in de gelegenheid worden gesteld een reactie op het geschil te geven.
- 12.4 Klant kan de commissie verzoeken – onder mededeling van hun naam – getuigen/deskundigen te horen, die zijn/haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten tijdens de zitting.
Indien de commissie positief op dit verzoek beslist, bepaalt zij tevens de datum en het tijdstip van de vergadering waarop de getuigen/deskundigen door de commissie zullen worden gehoord. Klant draagt zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen/deskundigen.
- 12.5 De commissie kan ook na de zitting alsnog besluiten een geschil naar Hestia *groep* ter behandeling door te verwijzen. Alsdan is het bepaalde in artikel 9 lid 6 van toepassing.

13 Waarborgen privacy van klant en derden

- 13.1 Klant heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkene is verkregen.
Klant wordt hiervan door de commissie op de hoogte gesteld. Indien de toestemming wel is verleend, dan is klant verplicht tot geheimhouding van die gegevens.
- 13.2 Elk lid van de commissie is verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan hij in het kader van de behandeling van geschillen kennis heeft genomen.
- 13.3 De commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens die in het kader van de behandeling van een geschil zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klant, vertrouwelijk behandeld worden.
In verband daarmee hebben alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie. Informatie over privacygevoelige gegevens van klant zal alleen na toestemming van klant aan derden worden verschaft.

14 Beraadslagingen en advies

- 14.1 De beraadslagingen van de commissie zijn besloten. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
- 14.2 De commissie doet zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen twee weken na de hoorzitting, uitspraak en verzendt een afschrift van haar advies aan het bestuur, de klant en de leden van de commissie.
Deze termijn kan bij hoge uitzondering worden verlengd. De klant krijgt van deze verlenging en van de redenen daarvan tijdig bericht.

- 14.3 Het advies is openbaar voor zover de privacy van de klant of derden zich daartegen niet verzet en betrokkenen toestemming tot openbaarmaking hebben gegeven.
- 14.4 Besluitvorming in de commissie geschiedt bij enkelvoudige meerderheid. In het geval dat er geen unanimitieit kan worden bereikt, wordt dit in het advies aan het bestuur en de klant medegedeeld.
- 14.5 De commissie geeft in haar advies aan het bestuur gemotiveerd aan:
- of de klant belang heeft bij het geschil;
 - of in de situatie waarop het geschil betrekking heeft aan het door Hestia *groep* gevoerde beleid al dan niet op juiste wijze gestalte is gegeven;
 - of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had mogen worden gemaakt;
 - of, na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten al dan niet moet worden herzien. Indien dit het geval is, geeft zij tevens hierover inhoudelijk advies.

15 Beslissing bestuur

- 15.1 Het bestuur kan alleen gemotiveerd afwijken van het advies van de commissie.
- 15.2 Klant en de commissie ontvangen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijk gemotiveerde beslissing van het bestuur op het geschil.
- 15.3 Indien het bestuur bij zijn beslissing afwijkt van het advies van de commissie, motiveert hij schriftelijk waarom hij het advies niet overneemt.

16 Spoedprocedure

- 16.1 De (plaatsvervangend) voorzitter kan de commissie bijeenroepen om een spoedeisend geschil te behandelen dat een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden afgewacht.
- 16.2 De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen, voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.
- 16.3 De commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van het geschil zij een onmiddellijk advies/voorziening nodig acht. De commissie geeft tevens aan ten aanzien van welke onderdelen van het geschil de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.
- 16.4 Na het uitbrengen van het advies aan het bestuur, waarvan een afschrift wordt gezonden aan klant, wordt zo spoedig mogelijk – doch binnen één week – door het bestuur beslist. Klant en de commissie worden onverwijld schriftelijk in kennis gesteld van deze beslissing.

17 Schema behandelingstermijnen van een geschil

		Aantal weken											
Omschrijving		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Ontvangstbevestiging <i>(artikel 9.1)</i>	■											
2	Reactietermijn Hestia groep <i>(artikel 11.1)</i>	■	■										
3	Ontvankelijkheidsverklaring <i>(artikel 9.2b)</i>			■	■								
4	Bericht naar klant/uitnodiging hoorzitting <i>(artikel 11.2)</i>				■	■							
5	Beoordeling geschil/hoorzitting <i>(artikel 9.3)</i>						■	■					
6	Einde behandeling/schriftelijk advies aan bestuur <i>(artikel 14.2)</i>								■	■			
7	Besluit bestuur Hestia groep <i>(artikel 15.2)</i>											■	■

18 Vaststelling en wijziging reglement

18.1 Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur na het Centraal Huurdersplatform Hestia en de commissie in de gelegenheid te hebben gesteld zich hierover uit te spreken.

19 Slotbepalingen

19.1 Dit reglement treedt in werking op 23 februari 2011.

19.2 De commissie verricht haar werkzaamheden ook voor Woningvereniging Ubach over Worms