

Geschillencommissie



onbelemmerd de ruimte

Wat is een geschillencommissie

Als u vindt dat u niet juist bent behandeld, of als u klachten hebt over onze dienstverlening, dan kunt u hiermee terecht bij een geschillencommissie. Met klachten wordt niet bedoeld klachten over bijvoorbeeld uw burens, of klachten over uw woning.

Het gaat hierbij om klachten over de wijze waarop bijvoorbeeld een verzoek van u is afgehandeld, of de wijze waarop onze organisatie met u als huurder is omgegaan.

Alvorens u uw klacht voorlegt aan de geschillencommissie, is het raadzaam om deze voor te leggen aan de directie van Lyaemer Wonen. Het kan immers zijn, dat er een fout is gemaakt, die vrij eenvoudig weer kan worden hersteld.

Als ook dit niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u zich richten tot de geschillencommissie.

Wat moet u doen als u een klacht heeft

- U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij het bestuur van Lyaemer Wonen.
Uw klacht wordt dan voorgelegd aan de geschillencommissie.
- U ontvangt per omgaande een ontvangstbevestiging van uw klacht.
Binnen drie weken wordt u uitgenodigd om uw klacht mondeling toe te lichten, minimaal vijf dagen voor de bijeenkomst.
- Indien uw klacht handelt over een personeelslid van de woningcorporatie, dan wordt ook deze in de gelegenheid gesteld om zijn/haar visie op het gebeurde te geven.
- Indien voor de bijeenkomst ook een ander persoon is uitgenodigd, dan wordt u daarvan vooraf op de hoogte gesteld.
- Als u dit tenminste twee dagen van tevoren aangeeft, kunt u zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
- Binnen twee weken na de vergadering brengt de geschillencommissie advies uit aan het bestuur.
- Binnen twee weken nadat advies aan het bestuur is uitgebracht, ontvangt u de schriftelijke beslissing op uw klacht.

REGLEMENT VOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

Artikel 1: Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Corporatie	“Stichting Lyaemer Wonen” te Lemmer, werkzaam als toegelaten instelling in de zin van artikel 70 van de Woningwet;
Het bestuur	de directeur-bestuurder van de corporatie;
Commissie	de geschillencommissie van de corporatie als bedoeld in artikel 16 van het BBSH;
Klager	de huurder, de medehuurder in de zin van artikel 7a: 1623g en 7a: 1623h BW, de persoon bedoeld in artikel 7a: 1623i lid 2 BW en de ex-(mede) huurder van woonruimte of bedrijfsruimte in eigendom van of in beheer bij de corporatie; de onderhuurder als bedoeld in artikel 2c BBSH.
Klacht	een van een klager afkomstig schriftelijk stuk, gericht aan het bestuur, waaruit blijkt dat de klager 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, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 7a: 1637a van het Burgerlijk Wetboek voor de corporatie werkzaam, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Artikel 2: Taak van de geschillencommissie

De commissie adviseert het bestuur met betrekking tot de afhandeling van door het bestuur aan haar voorgelegde klachten.

Artikel 3: Samenstelling en benoeming

1. De commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden.
2. De leden worden benoemd door het bestuur.
Voor één lid heeft de Huurdersvereniging Lemsterland het recht een bindende voordracht te doen.
Eén lid wordt voorgedragen door de Ondernemingsraad van de corporatie.
Bovenstaande leden dragen samen een derde lid voor, die tevens als voorzitter van de commissie optreedt.
3. Medewerkers van de corporatie, leden van de Raad van Commissarissen van de corporatie en leden van het bestuur van de Huurdersvereniging Lemsterland kunnen geen lid worden van de commissie.
4. De leden worden voor een periode van drie jaar benoemd. Elk lid treedt af volgens een door de commissie op te maken rooster van aftreden.
Aftredende leden zijn twee keer opnieuw benoembaar voor een periode van drie jaar. Wie in een tussentijdse vacature wordt benoemd neemt op het rooster van aftreden de plaats van zijn voorganger in. In tussentijdse vacatures wordt zo spoedig mogelijk voorzien.
5. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
 - het verstrijken van de termijn als bedoelde in lid 4;
 - het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij het bestuur;
 - overlijden;
 - een daartoe strekkend besluit van het bestuur.

Artikel 4: Bevoegdheid

1. Voor zover klachten betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs zoals bedoeld in Hoofdstuk III, afdeling 3 van de Huurprijzenwet woonruimte, deelt de commissie namens het bestuur schriftelijk aan klager mee dat deze klacht niet in behandeling zal worden genomen, maar dat betrokkene een beroep kan doen op de huurcommissie dan wel de kantonrechter.
2. De commissie neemt geen klachten in behandeling waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd door hetzij de klager hetzij de corporatie. Wanneer een dergelijke klacht reeds in behandeling is, zal de behandeling worden gestaakt. De commissie bericht klager in deze gevallen schriftelijk namens het bestuur.
3. Indien de commissie constateert dat een klacht niet voldoet aan de omschrijving daarvan in artikel 1, adviseert zij het bestuur de klacht op deze grond niet in behandeling te nemen en dat aan klager mee te delen.
4. Indien de commissie van mening is dat een klacht door de werkorganisatie kan worden opgelost en deze daartoe nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest, kan zij in het belang van een spoedige afhandeling afzien van advisering aan het bestuur en de klacht rechtstreeks aan de werkorganisatie doorgeven. Klager wordt daarover door de commissie schriftelijk geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling.

Artikel 5: Voorbereiding van de vergadering

1. Klager krijgt onverwijld van of namens de commissie schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht.
2. De commissie nodigt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken uit om de klacht mondeling toe te lichten. Tussen uitnodiging en vergadering verstrijken minimaal vijf dagen.
3. De vergadering is niet openbaar. De commissie kan bij de vergadering die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De commissie is gehouden de klager bij de uitnodiging voor de vergadering mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
4. Personeelsleden van de corporatie wier handelen of nalaten daarvan onderwerp is van de klacht, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde te geven. In het algemeen past de commissie het principe van hoor en wederhoor toe.

Artikel 6: De vergadering

1. De klager wordt gedurende de vergadering in staat gesteld de klacht toe te lichten.
De klager mag zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan, indien dit ten minste 24 uur voor aanvang van de vergadering aan de commissie is gemeld.
2. Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten.

Artikel 7: De werkwijze van de commissie

1. Een lid, niet zijnde de voorzitter, fungeert als secretaris.
2. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur en aan de Huurdersvereniging Lemsterland.

Artikel 8: Stemmen

1. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.
2. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
3. Besluiten kunnen worden genomen als ten minste twee leden aanwezig zijn.

Artikel 9: Advies

1. De commissie beslist over een advies buiten aanwezigheid van derden en brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar advies schriftelijk uit aan het bestuur.
2. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van het bestuur op de klacht.
3. Het advies heeft de status van een gekwalificeerd advies. Het bestuur dient het advies op te volgen, tenzij het bestuur, binnen twee weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, schriftelijk en gemotiveerd aangeeft het advies niet over te nemen.

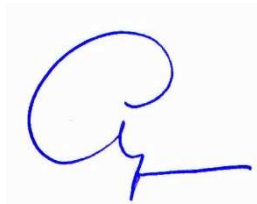
Artikel 10: Secretariaat

Het secretariaat van de commissie wordt gevoerd door de secretaris van de commissie. De secretaris kan zich laten bijstaan door een ambtelijk secretaris, die door het bestuur wordt aangewezen.

Artikel 11: Wijziging en vaststelling reglement

1. Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur nadat de Huurdersvereniging Lemsterland hiermee heeft ingestemd.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur.

Dit reglement is vastgesteld door het bestuur d.d. 1 september 2003



E. Wijnsma,
directeur-bestuurder

Lyaemer Wonen
Straatweg 54
8531 PZ Lemmer
tel: 0514-609000
fax: 0514-609001
e-mail: info@lyaemerwonen.nl
www.hurenenwonenu.nl

Openingstijden:
maandag tot en met donderdag: 8.30 uur tot 16.30 uur
vrijdag: 8.30 uur tot 12.00 uur