

**1. *Wie nemen deel aan de Regionale Geschillencommissie?***

De Regionale Geschillencommissie is een geschillencommissie in de zin van art. 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector voor de volgende woningcorporaties in Drenthe en Groningen.

- stichting Lefier te Emmen en Borger
- stichting Woonservice Drenthe te Sleen/Westerbork
- Domesta Woonstichting te Coevorden/Emmen/Hoogeveen
- Christelijke Woonzorg Combinatie BCM te Stadskanaal
- Stichting Eelder Woningbouw te Paterswolde
- Woningstichting De Volmacht te Gieten
- Stichting Woonborg te Vries
- Stichting Actium te Assen
- Stichting Verzorgd Wonen SHBB te Borger

De in de Drenthe en Groningen werkzame huurdersorganisaties die betrokken zijn bij de instelling van de Regionale Geschillencommissie en gehoord zijn in de vaststelling van het reglement zijn:

- Huurdersvereniging Eensgezind te Schoonebeek
- Huurdersvereniging 't Huurdertje te Nieuw-Buinen
- Huurdersfederatie te Emmen
- Huurders Belangenvereniging te Eelde/Paterswolde
- Huurdersvereniging De Deelmacht (regio Gieten/Gasselte) te Gieten
- Algemene Huurdersvereniging WOON te Roden
- Huurdersbelangenvertegenwoordiging Vries te Vries
- Huurdersvereniging Samen Sterk te Tweede Exloërmond
- Huurdersplatform Domesta te Emmen
- Huurdersplatform Actium te Assen

**2. *Samenstelling van de Regionale Geschillencommissie***

De commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden die benoemd worden door de deelnemende organisaties.

- a. één lid wordt benoemd door de huurdersorganisaties;
- b. één lid wordt benoemd door de woningcorporaties;
- c. één lid wordt benoemd op voordracht van de eerste twee leden.  
Dit lid is tevens voorzitter van de commissie.

Tevens wordt er zowel door de huurdersverenigingen als door de woningcorporaties een plaatsvervangend lid benoemd.

De leden van de commissie worden benoemd voor een periode van drie jaar. Herbenoeming is mogelijk.

Een lid van de commissie mag geen bestuurslid zijn en geen lid zijn van een toezichthoudend orgaan van een woningcorporatie of een huurdersvereniging.

**3. Taak van de commissie**

De commissie heeft tot taak klachten van huurders over besluiten of over het handelen van een woningcorporatie te onderzoeken en over haar bevindingen verslag uit te brengen aan de woningcorporatie, vergezeld van een advies inzake de afhandeling van de klacht.

**4. Wat is een klacht**

Een klacht is een schriftelijk stuk van een huurder/klager aan de Geschillencommissie, waaruit blijkt dat een klager zich niet kan verenigen met een definitieve beslissing van de directie van een woningcorporatie, en waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Een klacht wordt dus pas in behandeling genomen als contact en overleg van een klager met de woningcorporatie is afgerond met een definitieve beslissing van de woningcorporatie. Als de huurder het met zo'n beslissing niet eens is, kan hij/zij zich tot de Geschillencommissie wenden. Klachten die door de Commissie niet in behandeling genomen kunnen worden zijn:

- a. klachten met betrekking tot voorstellen voor huurverhoging. Deze klachten horen thuis bij de Huurcommissie, dan wel bij de kantonrechter.
- b. klachten die reeds in behandeling zijn genomen bij de kantonrechter/rechter.

**5. Gang van zaken**

Na het indienen van de klacht is de gang van zaken als volgt:

1. klager krijg bericht dat de klacht ontvangen is en ontvangt deze samenvatting van het reglement;
2. de commissie verzoekt de woningcorporatie een overzicht te geven van de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht;
3. is er sprake van een klacht en is de commissie bevoegd tot behandeling van de klacht (voor beiden: zie hiervoor) dan worden zowel de klager als (een vertegenwoordiger van) de woningcorporatie uitgenodigd voor een zitting van de Geschillencommissie;

4. deze zitting is niet openbaar;  
De commissie kan personen uitnodigen van wie zij meent dat deze een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht.  
Zowel klager als corporatie kunnen de commissie verzoeken getuigen of deskundigen mee ter zitting te mogen nemen.  
Een klager kan zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan op de zitting. Bij afwezigheid van de klager dient de vertegenwoordiger aan te tonen dat hij door de klager gemachtigd is op te treden voor klager.
5. ter zitting krijgt de klager de gelegenheid zijn/haar klacht nog nader toe te lichten en kan de vertegenwoordiger van de corporatie het standpunt van de corporatie nader toelichten;
6. na de zitting vergadert de commissie buiten aanwezigheid van derden en komt de commissie tot een advies inzake de afhandeling van de klacht;
7. dit advies is een schriftelijk advies aan de directie van de desbetreffende woningcorporatie; gelijktijdig ontvangt de klager ook een afschrift van dit advies ter kennisneming.
8. de directie van de woningcorporatie beslist of zij het advies van de commissie zal overnemen of niet;
9. de huurder/klager krijgt daarna van de woningcorporatie bericht over het besluit van de corporatie of deze het advies zal volgen of niet; gelijktijdig ontvangt de commissie hiervan een afschrift;
10. de klager mag verwachten dat hij/zij binnen 1 maand na de zitting het advies en besluit van de corporatie ontvangt.

#### **6. Afronding van de procedure**

Er zijn dan drie mogelijkheden:

- a. De commissie oordeelt dat de klacht terecht is of voor een gedeelte terecht is en adviseert de corporatie om alsnog geheel of gedeeltelijk tegemoet te komen aan de eis van de klager. En de corporatie neemt dat advies over.  
*In dat geval zal de klager tevreden zijn.*
- b. De commissie oordeelt dat de klacht geheel of gedeeltelijk terecht is. Maar de corporatie neemt het advies niet over en blijft bij haar oorspronkelijke besluit.  
*In dat geval is de klager wellicht tevreden over het advies van de commissie, maar ontevreden over het feit dat de corporatie dat advies niet overneemt.*
- c. De commissie oordeelt dat de klacht niet terecht is en meent dat de corporatie juist gehandeld heeft. In de gevallen genoemd onder b. en c. zal de corporatie haar oorspronkelijke standpunt niet wijzigen.

In de gevallen b. en c. kan de klager ontevreden zijn over de uitkomst van de geschillenbehandeling. Hij/zij kan zich dan neerleggen bij de argumentatie van de commissie en het besluit van de corporatie. Of hij/zij heeft dan alsnog de mogelijkheid naar de kantonrechter te stappen in een poging alsnog zijn/haar gelijk te krijgen.

Met andere woorden: behandeling van een klacht in de Geschillencommissie sluit een gerechtelijke procedure daarna niet uit.

