



**idealis** *eigen wijs wonen*



## Reglement geschillencommissie

7 juli 2007

# **REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE IDEALIS**

## **Artikel 1. Definities**

Idealis:	de stichting Idealis te Wageningen
Bestuur:	het bestuur van Idealis
Betrokkene:	een persoon werkzaam bij Idealis of een persoon die in opdracht van Idealis handelt.
SFO:	de Stichting Flatoverleg, de bewonersorganisatie van vertegenwoordigers van een aantal Idealiscomplexen
Voorzitter:	de voorzitter van de geschillencommissie
Huurder:	een huurder van een onroerende zaak van Idealis met inbegrip van onderhuurders, ex-huurders en bij Idealis ingeschreven woningzoekenden

## **Artikel 2. Doel**

- 2.1 Het doel van de geschillenregeling is om huurders van woongelegenheden van Idealis in de gelegenheid te stellen om klachten in te dienen bij de geschillencommissie en daarvoor procedureregels in te stellen.
- 2.2 De geschillencommissie adviseert het bestuur van Idealis over de behandeling van die klacht.

## **Artikel 3. Klachtrecht**

- 3.1 Iedere huurder van Idealis heeft het recht bij de geschillencommissie klachten in te dienen over het handelen of nalaten van Idealis.
- 3.2 Een gedraging of nalaten van een betrokkene wordt aangemerkt als een gedraging of nalaten van Idealis, voor zover deze gedraging of dit nalaten aan Idealis kan worden toegerekend.
- 3.3 Niet geklaagd kan worden over het beleid van Idealis.

## **Artikel 4. Aanmelden van een klacht**

- 4.1 Een klacht moet worden ingediend bij de geschillencommissie met de volgende adressering: Geschillencommissie Idealis, t.a.v. het secretariaat, postbus 18, 6700 AA Wageningen.
- 4.2 Een klacht moet schriftelijk en ondertekend worden ingediend en ten minste bevatten:
  1. de naam en het adres van de indiener;
  2. de dagtekening;
  3. de omschrijving van het handelen of nalaten waartegen de klacht is gericht, tegen welke persoon de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.

## **Artikel 5. Ontvangst klacht**

- 5.1 Het secretariaat van de geschillencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van de klacht en onder toezending van een kopie van deze regeling.

- 5.2 Het secretariaat stuurt de klacht per omgaande door naar de voorzitter. De voorzitter beoordeelt of de commissie de zaak in behandeling kan nemen. Indien niet is voldaan aan de vereisten van artikel 4, geeft de voorzitter de huurder gelegenheid om binnen twee weken deze gebreken te herstellen.

#### **Artikel 6. Geen verplichting tot klachtbehandeling**

De commissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een handelen of nalaten:

- a. waarover door de huurder reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
- b. die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. indien sprake is van een klacht die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een overheidsorgaan of een rechterlijke instantie kan of had kunnen worden onderworpen;
- d. waarover Idealis nog geen schriftelijk standpunt heeft ingenomen, tenzij Idealis dat heeft nagelaten binnen 4 weken na een schriftelijk verzoek van een huurder.

#### **Artikel 7. Behandeling**

- 7.1 Als de geschillencommissie de klacht in behandeling neemt, nodigt de geschillencommissie de huurder en de betrokkene uit om te worden gehoord. Indien de betrokkene niet in dienst is bij Idealis wordt mede als betrokkene beschouwd de werknemer van Idealis die toezicht hield op die betrokkene tijdens de gedraging. Van het horen van de betrokkene die niet in dienst is bij Idealis kan de commissie afzien.
- 7.2 Van het horen van klager en de betrokkene kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, of indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 7.3 Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### **Artikel 8. Het advies**

- 8.1 Binnen vier weken na de hoorzitting brengt de geschillencommissie schriftelijk haar gemotiveerde advies uit aan het bestuur. De huurder krijgt een kopie van het advies toegestuurd.
- 8.2 Het bestuur deelt binnen 4 weken na ontvangst van het advies schriftelijk en met redenen omkleed aan de huurder en de geschillencommissie mede of zij naar aanleiding van de behandeling van de klacht maatregelen zal nemen en zo ja, welke.  
Als het bestuursbesluit een gemotiveerde afwijking van het advies van de commissie betreft zal ook de Raad van Commissarissen van Idealis daarvan een afschrift ontvangen.

#### **Artikel 9. Bijstand en vertegenwoordiging**

- 9.1 De huurder kan zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
- 9.2 De geschillencommissie kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

- 9.3 De geschillencommissie kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.

#### **Artikel 10. Benoeming en ontslag geschillencommissie**

- 10.1 De voorzitter van de commissie is een onafhankelijke persoon die door Idealis en de SFO gezamenlijk wordt voorgedragen. Daarnaast heeft één lid namens Idealis en één lid namens de SFO zitting in de geschillencommissie. De leden van de commissie worden benoemd voor twee jaar.
- 10.2 Het lidmaatschap van de commissie eindigt:
- door het verstrijken van de termijn waarvoor de persoon is benoemd;
  - door schriftelijke opzegging door het commissielid;
  - door een besluit van het bestuur waarin wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid in strijd met het reglement heeft gehandeld of om andere reden niet meer in staat is om zijn of haar functie als commissielid te vervullen;
  - indien het door Idealis voorgedragen lid niet meer werkzaam is bij Idealis;
  - indien het door SFO voorgedragen lid geen huurovereenkomst meer heeft met Idealis. Zolang de SFO in dat geval geen nieuw lid voordraagt, is de voorzitter van de SFO lid van de commissie.
- 10.3 De commissie vergadert ten minste éénmaal per jaar.
- 10.4 De commissie brengt éénmaal per jaar verslag uit over haar werkzaamheden. Dit verslag wordt opgenomen in het jaarverslag van Idealis.
- 10.5 De externe leden van de commissie ontvangen een vergoeding die wordt vastgesteld door het bestuur.

#### **Artikel 11. Vaststelling reglement**

- 11.1 Dit reglement is na advies van de commissie en in overeenstemming met de SFO vastgesteld door het bestuur op 5 juli 2007 en vervolgens goedgekeurd door de Raad van Commissarissen in haar vergadering van 12 september 2007.
- 11.2 Hiermee komt het eerdere "reglement van de geschillen- en adviescommissie" van 6 april 1994 te vervallen.

## **Reglement Geschillencommissie**

### **Bijlage 1 Vergoeding voor de externe leden van de Geschillencommissie**

In relatie tot de aard en omvang van de werkzaamheden acht het Bestuur van Idealis het redelijk om aan de externe leden van de Geschillencommissie voor haar werkzaamheden een vergoeding te verstrekken.

De vergoeding wordt verstrekt voor elk geschil dat door de Geschillencommissie is behandeld en heeft geleid tot een advies aan het Bestuur. Daarnaast wordt de vergoeding ook verstrekt voor het structurele jaarlijkse overleg van de commissie met de directie van Idealis.

De vergoeding per case en jaarvergadering bedraagt € 200 voor de voorzitter en € 150 voor de vertegenwoordiger van de SFO.