

bestuur te zijn gericht. Ter bevordering van een snelle en zorgvuldige afhandeling van een geschil, dient de verzoeker gebruik te maken van het aanmeldingsformulier "Geschillencommissie", dat onderdeel uitmaakt van de folder "Klachtenafhandeling en de Geschillencommissie". Het aanmeldingsformulier is tevens verkrijgbaar aan het kantoor van Centrada, wordt op aanvraag toegezonden, of is te downloaden van de website van Centrada.

6.2 Verzoeker krijgt uiterlijk binnen twee weken van of namens de commissie schriftelijk bericht van ontvangst van het geschil en of deze ontvankelijk is conform artikel 1 of artikel 5 van dit reglement.

6.3 Binnen zes weken na ontvangst van het geschil wordt het geschil in een zitting van de commissie behandeld. De verzoeker wordt in de gelegenheid gesteld om het geschil in de zitting van de commissie mondeling toe te lichten. Tussen de uitnodiging en de zitting verstrijken minimaal 5 werkdagen.

6.4 De commissie kan het bestuur verzoeken een onderzoek te doen naar de omstandigheden die hebben geleid tot het ontstaan van het geschil en daarover aan haar rapport uit te (laten) brengen. De commissie kan daarbij aangeven over welke vragen zij nadere informatie wenst.

6.5 De commissie kan zich zonedig door deskundigen laten adviseren op kosten van Centrada, na schriftelijke goedkeuring door het bestuur.

6.6 De organisatie van Centrada zal zo spoedig mogelijk na ontvangst van het geschil in de gelegenheid worden gesteld schriftelijk op het geschil te reageren. Personeelsleden van Centrada wier handelen of nalaten daarvan onderwerp zijn van het geschil, worden in de gelegenheid gesteld hun visie op het gebeurde te geven. De commissie past het principe van hoor en wederhoor toe.

6.7 Het bestuur is gerechtigd zich bij de behandeling van het geschil te laten vertegenwoordigen indien zij meent wellicht met de behandeling van het geschil in de commissie een probleemoplossende bijdrage te kunnen leveren tenzij de verzoeker of de commissie daartegen bezwaar maakt. De vertegenwoordiger van het bestuur voert alleen op verzoek van de commissie het woord en enkel nadat de verzoeker zijn verhaal heeft gedaan.

6.8 De commissie kan ter plaatse zelf een onderzoek instellen. Ook kan zij enkele van haar leden of de ambtelijk secretaris tot rapporteurs benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen.

6.9 De commissie bepaalt van welke op de vergadering ingebrachte stukken de verzoeker een kopie ontvangt. De wettelijke waarborgen over de privacy zijn onverkort van kracht.

#### Artikel 7 De zitting

7.1 De verzoeker wordt gedurende de zitting in staat gesteld het geschil toe te lichten. De verzoeker mag zich laten vertegenwoordigen dan wel laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, indien dit tenminste 24 uur voor aanvang van de zitting aan de commissie of haar ambtelijk secretaris is gemeld.

7.2 De zitting is niet openbaar. De commissie kan bij de zitting die personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van het geschil. De commissie is gehouden de verzoeker bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.

7.3 Wanneer de commissie een nader onderzoek noodzakelijk acht kan zij besluiten de behandeling op een nader te bepalen tijdstip voort te zetten. Zij is hierbij gebonden aan een maximum uitstel van de behandeling van twee weken. Slechts in zeer bijzondere gevallen, wanneer de aard van het nader onderzoek dit noodzakelijk maakt, kan zij van deze termijn afwijken.

#### Artikel 8 De werkwijze van de commissie

8.1 De commissie komt tenminste éénmaal per jaar in zitting bijeen en, indien en voor zover geschillen aangemeld zijn, zo dikwijls als voor een goede afhandeling van de geschillen gewenst is.

8.2 Het ambtelijk secretariaat van de commissie wordt gevoerd door een medewerk(st)er van Centrada. Deze woont de zittingen bij.

8.3 De ambtelijk secretaris houdt een register bij van ontvangen geschillen, waarin tenminste wordt opgenomen:

- het aantal doorverwezen en door de commissie zelf in behandeling genomen geschillen;
- de afhandelingstermijn van een geschil;
- het aantal niet in behandeling genomen geschillen;
- het aantal uitgebrachte adviezen;
- het aantal bindende uitspraken inzake woonruimteverdelingsgeschillen.

Dit register wordt regelmatig doch minstens éénmaal per jaar, op de agenda van de vergaderingen van de commissie geplaatst.

8.4 De commissie brengt jaarlijks verslag uit aan het bestuur van haar werkzaamheden overeenkomstig de voorschriften die ter zake voor toegelaten instellingen gelden (Besluit Beheer Sociale Huursector).

#### Artikel 9 Stemmen

9.1 De commissie beslist bij meerderheid van stemmen.  
9.2 Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.  
9.3 Besluiten kunnen uitsluitend worden genomen door de voltallige commissie, bestaande uit drie leden.

#### Artikel 10 Advies

10.1 De commissie beslist over een advies buiten aanwezigheid van derden, maar in aanwezigheid van de ambtelijk secretaris. Deze medewerk(st)er heeft ten aanzien van het besprokene geheimhoudingsplicht. De commissie brengt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar advies schriftelijk uit aan het bestuur. De verzoeker ontvangt eveneens bericht m.b.t. het advies aan het bestuur.

10.2 Adviezen over geschillen betreffende het handelen of nalaten van het bestuur worden eveneens uitgebracht aan de Raad van Commissarissen.

10.3 Verzoeker en commissie ontvangen zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijke beslissing van het bestuur met redenen omkleed op het geschil.

10.4 Indien de beslissing van het bestuur niet conform het advies van de commissie is, wordt de beslissing met het advies schriftelijk ter kennis gebracht aan de Raad van Commissarissen.

#### Artikel 11 Bindende uitspraak

11.1 De commissie doet een bindende uitspraak over geschillen die betrekking hebben op gedragingen van Centrada m.b.t. de woonruimteverdeling, buiten aanwezigheid van derden, maar in aanwezigheid van de ambtelijk secretaris. Deze medewerk(st)er heeft ten aanzien van het besprokene geheimhoudingsplicht. De commissie doet uiterlijk binnen twee weken na de vergadering waarin de behandeling is voltooid haar schriftelijke bindende uitspraak aan verzoeker.

11.2 De commissie draagt er zorg voor dat het bestuur een afschrift ontvangt van de bindende uitspraken rond geschillen van woningzoekenden, in verband met het uitvoeren van handelingen door de werkorganisatie.

#### Artikel 12 Verslaglegging

12.1 De ambtelijk secretaris maakt van elke zitting een schriftelijk verslag, welke wordt vastgesteld in de eerstvolgende zitting door ondertekening door de voorzitter.

#### Artikel 13 Wijzigingen en vaststellen reglement

13.1 Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur nadat de huurdersorganisatie in de gelegenheid is gesteld zich hierover uit te spreken.  
13.2 In alle gevallen waarin statuten en dit reglement niet voorzien, beslist het bestuur.

#### Artikel 14 Overige bepalingen

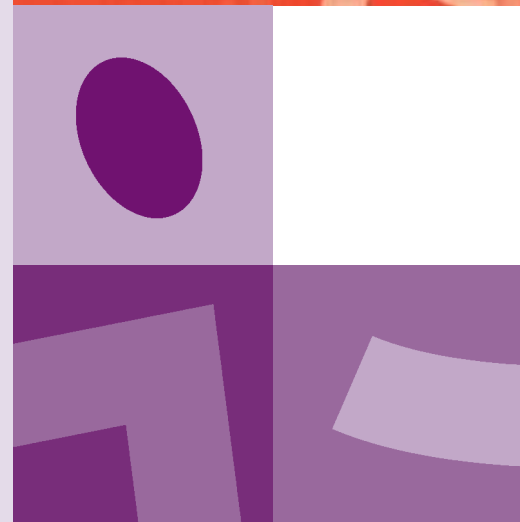
14.1 Dit reglement kan worden aangehaald als "Reglement Geschillencommissie Centrada".

Na advisering d.d. 15 november 2005 door de organisatie van huurders (Huurdersvereniging "Ons Belang") gewijzigd vastgesteld door het bestuur.

Lelystad, januari 2009.



# Geschillenbehandeling



## GESCHILLENBEHANDELING GESCHIEDT DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Lelystad, januari 2009

**De Geschillencommissie**

De Geschillencommissie is een klachtencommissie die onafhankelijk van Centrada functioneert. Bij de Geschillencommissie kunt u klachten indienen over gedragingen of nalaten van gedragingen van Centrada. Dat betekent dat ook klachten over personen en bedrijven die voor of namens Centrada werkzaamheden verrichten in behandeling worden genomen.

**Doel van de Geschillencommissie**

De commissie heeft tot doel om huurders, medehuurders, ex-huurders of ingeschreven woningzoekenden in de gelegenheid te stellen klachten voor te leggen over zaken waarbij zij belang hebben en waarover zij in de bij Centrada gebruikelijke procedure tot afhandeling van de klacht niet tot een oplossing zijn gekomen. Ook wil de Geschillencommissie bijdragen aan de goede behandeling van klachten van huurders en woningzoekenden en daarmee aan de verbetering van de relatie die Centrada met haar (toekomstige) huurders wil onderhouden. Bovendien toetst de Geschillencommissie door haar klachtenbehandeling voortdurend het functioneren van Centrada, wat bijdraagt aan de klantgerichtheid van de organisatie.

**Met welke klachten kunt u bij de Geschillencommissie terecht?**

De Geschillencommissie buigt zich alleen over klachten over het door Centrada gevoerde beleid waarbij de verzoeker zelf belang heeft. De Geschillencommissie is de laatste stap die u kunt nemen bij een verschil van mening tussen u en Centrada, nadat de werkorganisatie van Centrada een eerder door u gemelde zaak volgens u niet naar behoren heeft afgehandeld. Uw klacht gaat over situaties die zich niet langer dan drie maanden voor indiening van de klacht hebben voorgedaan. Klachten over situaties die zich langer dan drie maanden geleden hebben voorgedaan kunnen niet in behandeling genomen worden. Klachten over de huurverhoging kunnen niet door de Geschillencommissie worden behandeld, deze worden verwezen naar de Huur-commissie. Ook klachten, die al ter beoordeling zijn voorgelegd bij andere geschillen behandelende instanties, worden niet door de geschillencommissie in behandeling genomen.

**Hoe dient u een klacht in bij de Geschillencommissie?**

U dient een klacht altijd schriftelijk in. U schrijft rechtstreeks aan de geschillencommissie of aan het bestuur van Centrada. U vermeldt in uw brief duidelijk waar uw klacht betrekking op heeft, bijvoorbeeld het kenmerk en datum van een brief of de datum van telefonisch contact met de naam van de betrokken medewerk(st)er. Verder vermeldt u waarom u het niet met het standpunt of de gedraging eens bent. Tot slot dient uw brief voorzien te zijn van de datum, uw naam, adres en handtekening.

**Behandeling van uw klacht**

U krijgt uiterlijk binnen twee weken na binnenkomst van uw klacht een ontvangstbevestiging. Hierin wordt vermeld op welke datum de geschillencommissie uw klacht zal behandelen.

Elke verzoeker wordt in de gelegenheid gesteld tijdens de zitting van de geschillencommissie de klacht mondeling toe te lichten. Ook mag de verzoeker een vertrouwenspersoon meenemen. De commissie werkt volgens het principe van hoor en wederhoor, zij vraagt dus van beide partijen in het geschil hun visie op het gebeurde. De commissie kan besluiten een nader onderzoek in te stellen alvorens een advies of uitspraak te doen. Wordt geen nader onderzoek ingesteld, dan geeft de commissie binnen twee weken na de zitting haar schriftelijk advies of bindende uitspraak.

**Uitspraak en beslissing van de Geschillencommissie**

De commissie brengt uiterlijk binnen twee weken na de vergadering waarin de behandeling voltooid is, haar advies schriftelijk uit aan het bestuur van Centrada. De verzoeker ontvangt eveneens bericht met betrekking tot het advies aan het bestuur. Zowel de verzoeker als de Geschillencommissie ontvangen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken nadat uw klacht in de zitting is behandeld, de schriftelijke beslissing van het bestuur op de klacht.

Indien de beslissing van het bestuur niet conform het advies van de commissie is, wordt de beslissing met het advies en motivatie, schriftelijk ter kennis gebracht aan de Raad van Commissarissen. Ook adviezen van de Geschillencommissie over het handelen van het bestuur van Centrada worden eveneens ter kennis gebracht aan de Raad van Commissarissen. Bij klachten over woonruimteverdelingszaken wordt door de Geschillencommissie binnen twee weken na de vergadering een voor beide partijen bindende uitspraak gedaan.

**Meer weten?**

In deze folder “Reglement van de Geschillencommissie” kunt u meer lezen over het functioneren van de commissie. In detail wordt in verschillende artikelen bepaald wat onder andere de taken, bevoegdheden en werkwijze van de Geschillencommissie zijn.

## GESCHILLENCOMMISSIE CENTRADA REGLEMENT

Reglement ingevolge artikel 23 van de statuten van Woonstichting Centrada d.d. 18-09-1997.

Betreffende de behandeling van geschillen over gedragingen of nalaten van gedragingen van Centrada of gedragingen of nalaten van gedragingen van personen en bedrijven die voor Centrada werkzaamheden verrichten. Tevens betreffende geschillen van woningzoekenden rond de woonruimteverdeling van Centrada.

<b>Reglement Geschillencommissie Centrada</b>	
Artikel 1 <b>Begrippen</b>	
In dit reglement wordt verstaan onder: <p>BBSH :</p>	Het Besluit Beheer Sociale Huursector, of een daarvoor in de plaats tredende regeling.
De stichting:	Woonstichting Centrada Lelystad, optredend onder de naam Centrada.
De statuten :	de statuten van Woonstichting Centrada d.d. 18-09-1997.
Het bestuur: <p>Commissie :</p>	de directie van Centrada. <p>de geschillencommissie als bedoeld in artikel 23 van de statuten van de stichting.</p>
Verzoeker :	de huurder, medehuurder, ex-(mede)-huurder van woonruimte in beheer bij Centrada of een bij Centrada ingeschreven woningzoekende, die een geschil heeft ingediend.
Geschil :	een van verzoeker afkomstige aan de Geschillencommissie gerichte schriftelijke melding van het feit dat verzoeker zich na rappel bij betrokken verantwoordelijke leidinggevende binnen Centrada niet kan verenigen met een gedraging dan wel nalaten van een gedraging van Centrada of van de door Centrada bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen of bedrijven, waardoor de verzoeker geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen. Het rappel bij verantwoordelijke leidinggevende dient te worden aangetoond door middel van een afschift van de rappel-brief danwel datum contact en naam van de betrokken leidinggevende.

Artikel 2 <b>Doelstelling van de commissie</b>	
De commissie heeft tot doel: <p>2.1</p>	Huurders, medehuurders, ex-huurders en ingeschreven woningzoekenden in de gelegenheid te stellen geschillen voor te leggen over zaken waarbij zij belang hebben en waarover zij in de bij Centrada gebruikelijke procedure tot afhandeling van het geschil niet tot een oplossing zijn gekomen. Deze zaken kunnen betrekking hebben op de uitvoering van het door Centrada gevoerde beleid; gevoerde procedures of op gedragingen m.b.t. de uitvoering van de door Centrada verleende diensten;
2.2	Bij te dragen aan de goede afhandeling van geschillen van huurders en woningzoekenden en daarmee aan de verbetering van de relatie die Centrada met haar (toekomstige) huurders wil onderhouden;
2.3	Door haar geschillenbehandeling en daarmee voortdurende toetsing van het functioneren van Centrada bij de te dragen aan de klantgerichtheid van de organisatie.

Artikel 3 <b>Taken van de Geschillencommissie</b>	
---------------------------------------------------	--

De taken van de commissie zijn; <p>3.1</p>	Het binnen twee maanden behandelen van ingediende geschillen die betrekking hebben op enige gedraging van Centrada;
3.2	Het adviseren van de werkorganisatie Centrada over afhandeling cq. oplossing van de geschillen;
3.3	Het doen van bindende uitspraken over geschillen van woningzoekenden rond de woonruimteverdeling door Centrada.

Artikel 4 <b>Samenstelling en benoeming van de commissie</b>	
--------------------------------------------------------------	--

4.1	De commissie is onafhankelijk en bestaat uit drie leden die worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.2	Het bestuur hanteert een profielschets waaraan de voorgedragen leden (zoveel mogelijk) dienen te voldoen.
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.3	Het bestuur benoemt één lid op bindende voordracht van de huurdersorganisatie. Deze voordracht dient binnen een termijn van één maand na het schriftelijk verzoek van het Centradabestuur gedaan te zijn. Indien het daartoe in de gelegenheid gestelde bestuur van de huurdersorganisatie geen voordracht doet, is het bestuur bevoegd naar eigen keuze een lid te benoemen.
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.4	Benoeming van eventuele plaatsvervangende leden komt op dezelfde wijze tot stand als de benoeming van de leden.
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.5	De leden van de commissie krijgen een door het bestuur vast te stellen vergoeding per bijgewoonde vergadering.
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.6	De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd en zijn na afloop van die periode direct hernoembaar.
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.7	Het lidmaatschap eindigt door; <ul style="list-style-type: none"><li>overlijden;</li> <li>een onverenigbaarheid van functie, als bedoeld in lid 7 van dit artikel;</li> <li>het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 6 van dit artikel;</li> <li>het schriftelijk bedanken voor het lidmaatschap bij het bestuur;</li> <li>een daartoe strekkend,met redenen omkleed besluit van het bestuur, zoals bedoeld in lid 8 van dit artikel;</li> <li>in strijd met dit reglement te handelen of door niet meer te voldoen aan het gestelde in de profielschets.</li></ul>
-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.8	Wanneer het bestuur een lid van de commissie ontslaat, kan de commissie desgewenst in een vergadering het ontslag bespreken en naar aanleiding daarvan eventueel een advies aan het bestuur uitbrengen. Dit advies wordt bovendien ter kennis gebracht aan de Raad van Commissarissen.
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.9	Niet benoembaar tot lid van de commissie is de persoon die: <ul style="list-style-type: none"><li>minderjarig is;</li> <li>bloed- of aanverwant tot en met de tweede graad van. Danwel gehuwd is of een samenlevingsverband heeft met een lid van de Raad van Commissarissen, het bestuur of medewerkers van de stichting of het bestuur van de huurdersorganisatie;</li> <li>een lid van het personeel van Centrada of in haar opdracht werkende bedrijven;</li> <li>een zakelijke band onderhoudt met Centrada.</li></ul>
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Artikel 5 <b>Bevoegdheid van de commissie en ontvankelijkheid van het geschil</b>	
-----------------------------------------------------------------------------------	--

5.1	Voor zover geschillen betrekking hebben op een voorstel tot aanpassing van de huurprijs zoals bedoeld in Hoofdstuk III, afdeling 3 van de Huurprijzenwet Woonruimte, deelt de commissie namens het bestuur schriftelijk aan verzoeker mee dat dit geschil niet in behandeling zal worden genomen, maar dat betrokkene een beroep kan doen op de Huurcommissie dan wel de kantonrechter.
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.2	De commissie neemt geen verzoeken in behandeling waarover reeds het oordeel is gevraagd van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillen beslechtende taak. Wanneer een dergelijk verzoek reeds in behandeling blijkt te zijn, zal de behandeling door de commissie worden gestaakt. Het bestuur bericht verzoeker in deze gevallen schriftelijk nadat de commissie, of namens haar de ambtelijk secretaris, hiertoe heeft geadviseerd.
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.3	Indien de commissie, of namens haar de ambtelijk secretaris, constateert dat een geschil valt onder het bepaalde in lid 1 of 2 van dit artikel, adviseert zij het bestuur het geschil op deze grond niet in behandeling te nemen en dat aan verzoeker mee te delen.
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.4	De commissie neemt geen geschil in behandeling,dat na de gestelde termijn van drie maanden uit artikel 6 lid 1 ingediend wordt.
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.5	Indien de werkorganisatie niet of nog onvoldoende in de gelegenheid is geweest het geschil op te lossen, zal de ambtelijk secretaris in het belang van een spoedige afhandeling afzien van inbreng in de commissie en het geschil rechtstreeks aan de werkorganisatie doorgeven. Verzoeker wordt daarover schriftelijk geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee weken bezwaar te maken tegen deze wijze van afhandeling.
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Artikel 6 <b>Vorbereiding van de zitting</b>	
----------------------------------------------	--

6.1	Verzoeker dient een geschil in binnen drie maanden na de gedraging of nalaten van gedraging waartegen het geschil zich richt. Hij doet dit schriftelijk bij het bestuur danwel rechtstreeks bij de commissie. Geschillen die rechtstreeks of via de werkorganisatie bij de commissie worden ingediend worden geacht tevens aan het
-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

# geschillenbehandeling

# geschillencommissie centrada reglement