

## **Reglement Geschillenadviescommissie**

*Bent u ontevreden? Laat het ons weten!*

*Wanneer u vragen of opmerkingen heeft, doen de medewerkers van Dudok Wonen natuurlijk hun uiterste best u zo goed mogelijk te helpen en tot een oplossing te komen. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden blijft. In dat geval kunt u het beste een brief schrijven waarin u uw zaak uiteenzet. Deze brief richt u aan de manager wiens afdeling de zaak in behandeling heeft. Als u er met de manager ook niet uit komt, kunt u uw geschil indienen bij de onafhankelijke Geschillenadviescommissie. Dit kunt u doen door het aanmeldingsformulier in te vullen dat achterin deze brochure is opgenomen. De Geschillenadviescommissie zal het formulier dan behandelen aan de hand van het reglement dat ook in deze brochure staat afgedrukt.*

### **Hoofdpunten reglement Geschillenadviescommissie**

Hieronder hebben we kort de hoofdpunten uit het reglement samengevat.

De Geschillenadviescommissie kan uw zaak pas in behandeling nemen:

- als u een brief van een manager van Dudok Wonen kunt overhandigen;
- als u kunt aantonen dat de manager binnen vier weken geen schriftelijke reactie heeft gegeven op uw brief.

### **Een geschil indienen**

U kunt uw geschil uiteenzetten op het aanmeldingsformulier. Het formulier stuurt u op naar de Geschillenadviescommissie. Het adres is:

Geschillenadviescommissie Dudok Wonen

t.a.v. de secretaris

Postbus 2411

1200 CK HILVERSUM

U kunt uw klacht ook mailen naar: [gac@dudokwonen.nl](mailto:gac@dudokwonen.nl)

Nadat de Geschillenadviescommissie het aanmeldingsformulier heeft ontvangen, ontvangt u binnen drie weken een ontvangstbevestiging. Indien de commissie de zaak in behandeling neemt, wordt u uitgenodigd om een nadere toelichting te geven. Tijdens deze hoorzitting kunnen zowel u als Dudok Wonen een toelichting geven op de informatie die is ontvangen. Binnen drie weken na deze hoorzitting brengt de Geschillenadviescommissie een bindend advies uit aan de directie van Dudok Wonen. De directie moet dan binnen vier weken reageren.

## **REGLEMENT GESCHILLENADVIESCOMMISSIE**

### **Artikel 1**

#### **Begripsbepalingen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

#### **Commissie:**

De Geschillenadviescommissie is ingesteld door Dudok Wonen.

#### **Corporatie:**

Dudok Wonen, werkzaam als toegelaten instelling in de zin van de Woningwet.

#### **Directie:**

Het bestuur van Dudok Wonen heeft de klachtencommissie (mede) ingesteld.

#### **Huurdersorganisatie:**

De organisatie als bedoeld in artikel 1 lid 1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders verhuurder.

#### **Verzoeker:**

Verzoeker kan zijn:

- Een huurder van woon of bedrijfsruimte van Dudok Wonen.
- Een medehuurder in de zin van artikelen 7:266 en 7:267 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW. De consument koper kan een klacht indienen over het handelen en nalaten van de corporatie tijdens de aankoop- en/of de terugkoop-procedure, onverminderd het bepaalde in artikel 5 lid 1 onder m.
- Wie met betrekking tot de hiervoor genoemde woon-of bedrijfsruimte een status had als hiervoor opgesomd. Zij het tot een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van Dudok Wonen plaatsvond.
- Een huurdersorganisatie.
- Een kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij Dudok Wonen. Een kandidaat huurder van woonruimte kan zijn een persoon die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning bij Dudok Wonen.

#### **Klacht:**

Een van verzoeker afkomstig schriftelijk stuk in de Nederlandse taal gericht aan de commissie, waaruit blijkt dat de verzoeker zich niet kan verenigen met een handeling of nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.

**Advies:**

De commissie brengt een met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies uit aan het bestuur van Dudok Wonen.

**Artikel 2****Doel van de commissie**

De commissie adviseert de directie met betrekking tot de afhandeling van de aan de commissie voorgelegde geschillen met als doel een bijdrage te leveren aan het functioneren van Dudok Wonen. De commissie kan het bestuur naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid. De commissie is onafhankelijk. De leden van de klachtencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes Governance-code.

**Artikel 3****Samenstelling en benoeming commissie**

1. De commissie is onafhankelijk en bestaat uit vier leden, waarvan één lid plaatsvervangend lid is.
2. De leden worden benoemd en ontslagen door de directie.
3. De voordragen voor de leden vinden als volgt plaats:
  - a. Een lid wordt voorgedragen door de huurdersorganisatie;
  - b. Een lid wordt voorgedragen door de directie en fungeert als secretaris van de commissie;
  - c. De leden - genoemd in artikel 2 en 3 - dragen gezamenlijk een derde lid voor. Dit lid fungeert als voorzitter van de commissie;
  - d. Het plaatsvervangend lid kan op verzoek van de voorzitter ieder lid bij afwezigheid vervangen.
4. Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval aan de volgende vereisten voldoen:
  - a. leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
  - b. Leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.
5. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot Dudok Wonen staan of hebben bestaan en wordt geacht onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot geregistreerd partner of ander levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf voorafgaande aan de benoeming niet is geweest.
  - a. Lid van de interne toezichthouder van Dudok Wonen;
  - b. Lid van de directie of het bestuur van Dudok Wonen;
  - c. Werknemer van Dudok Wonen;
  - d. Bestuurslid van de huurdersorganisatie van Dudok Wonen;
  - e. Belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op Dudok Wonen.
6. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Aftredende Leden zijn opnieuw benoembaar voor een periode van vier jaar. Ieder lid kan ten hoogste drie termijnen lid van de klachtencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de klachtencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is.

7. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - a. Het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 6;
  - b. Het schriftelijk opzeggen voor het lidmaatschap;
  - c. Overlijden van het lid;
  - d. Een met reden omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken lid zijn functie niet meer onafhankelijk of naar behoren kan vervullen.
8. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de klachtencommissie het bestuur en de huurdersorganisatie zes maanden van te voren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming -van lid 3 onder c van dit artikel - indien het gaat om de functie van voorzitter, stelt het bestuur binnen één maand na ontvangst van de mededeling van de klachtencommissie een werkgroep in met het verzoek binnen twee maanden nadat de werkgroep is ingesteld een voordracht te doen. Indien een lid, dat op voordracht van de huurdersorganisatie is benoemd aftreedt, zal het bestuur de huurdersorganisatie binnen twee maanden verzoeken een voordracht te houden. Indien het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van het 4e lid of aan de criteria van het 5e lid, deelt het bestuur dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de partij die de voordracht deed, met verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.
9. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een klachtencommissie uit minder dan vier leden bestaat.
10. Het bestuur stelt de klachtencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

#### **Artikel 4 Voorleggen klacht aan de klachtencommissie**

1. Een verzoeker kan langs de elektronische weg of per post een klacht indienen bij de klachtencommissie door schriftelijk in de Nederlandse taal een klacht aan de klachtencommissie toe te sturen.
2. Uit de klacht moet blijken welke concrete gedragingen aan de corporatie worden verweten.
3. Een klacht kan worden onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal.
4. Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure door een derde laten vertegenwoordigen of laten bijstaan.
5. De klachtencommissie neemt klachten kosteloos in behandeling.
6. Verzoeker kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.

#### **Artikel 5: Klachten die niet in behandeling worden genomen**

1. Een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van Dudok Wonen is ingediend.
2. Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is.
3. Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten van Dudok Wonen wordt verweten.
4. Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer niet uitsluitend klachten over af- en toewijzing

van woningen, huurprijsverhogingen, afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering.

5. Indien Dudok Wonen onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval zendt de klachtencommissie de klacht door aan Dudok Wonen, hetgeen de verzoeker wordt meegedeeld.
6. Een klacht waarbij verzoeker geen belang heeft.
7. Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking.
8. Indien de klacht louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet Betreft.
9. Indien verzoeker of Dudok Wonen de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds heeft voorgelegd aan een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan.
10. Indien de klachtencommissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
11. Een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen.
12. Een klacht met betrekking tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een Verzekeringsmaatschappij.
13. Een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals de geschillenregeling taxaties in de koopgarantvoorwaarden.
14. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de verzoeker daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

#### **Artikel 6: Verwerking van klachten**

1. Verzoeker krijgt van of namens de klachtencommissie binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. Daarin meldt de klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 5 van dit reglement niet in behandeling wordt genomen.
3. De klachtencommissie kan de verzoeker in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden.
4. In de ontvangstbevestiging aan de verzoeker wordt verwezen naar het reglement van de klachtencommissie gepubliceerd op de website van Dudok Wonen.
5. De klachtencommissie kan besluiten om klachten van verschillende verzoekers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
6. De klachtencommissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de verzoeker met een kopie van de klacht naar Dudok Wonen. De klachtencommissie stelt daarbij Dudok Wonen in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt Dudok Wonen om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht binnen een door de commissie gestelde termijn aan haar toe te sturen.

### **Artikel 7: Voorbereiding van de zitting**

1. Tenzij de klacht op grond van artikel 5 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen stelt de klachtencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
2. De klachtencommissie stuurt binnen drie weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in - artikel 6 lid 3 en 6 - is ontvangen aan partijen informeert over de datum en tijdstip van de hoorzitting waarbij alle stukken bijgevoegd zijn die op de zaak betrekking hebben. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.
3. De klachtencommissie kan in haar uitnodiging voor de hoorzitting partijen vragen ter zitting nadere informatie te verschaffen naar de omstandigheden die hebben geleid tot de klacht. De klachtencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
4. De klachtencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
5. De klachtencommissie kan voorafgaande aan de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de verzoeker als Dudok Wonen kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.
6. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de klachtencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij zodat de klachtencommissie, verzoeker als Dudok Wonen - tegen wie de klacht is gericht - over dezelfde dossier beschikken.

### **Artikel 8: De zitting**

1. De klachtencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
2. De klachtencommissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter. Per vergadering is ten minste één lid aanwezig dat is benoemd op voordracht van een huurdersorganisatie.
3. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de zittingsleden door zowel de verzoeker als de vertegenwoordiger van Dudok Wonen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten of omstandigheden kunnen leden zich ook verschonen. De commissie beslist zo spoedig mogelijk of de wraking onderscheidenlijk de verschoning wordt toegestaan. In geval van staking van de stemmen is de wraking respectievelijk verschoning toegestaan. Het gewraakte lid onthoudt zich van stemming.
4. Zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar. De klachtencommissie kan bij de zitting personen uitnodigen die een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. In de uitnodiging geeft de klachtencommissie aan verzoeker en Dudok Wonen aan welke personen er bij de hoorzitting aanwezig zijn.
5. De verzoeker en Dudok Wonen worden gedurende de zitting in staat gesteld de klacht toe te lichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door de verzoeker, indien verzoeker niet aanwezig is.

### **Artikel 9: Adviezen**

1. De beraadslagingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
2. De klachtencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
5. De klachtencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van Dudok Wonen met een kopie aan de verzoeker.
6. Het advies van de klachtencommissie is niet bindend, maar het bestuur van Dudok Wonen kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
7. Het bestuur van Dudok Wonen maakt binnen één maand na ontvangst van het advies het besluit schriftelijk kenbaar aan de verzoeker en de klachtencommissie.
8. Als het bestuur van Dudok Wonen afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de klachtencommissie en de verzoeker. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de klachtencommissie altijd toegevoegd.

### **Artikel 10: Spoedeisende klachten**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan op verzoek van de verzoeker de commissie bijeen roepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de klachtencommissie afwijkt van de in dit reglement voorziene vormen en termijnen.
2. De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een directe behandeling en advisering nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan direct schriftelijk mededeling aan klager en bestuur.
3. Artikel 9 lid 6 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen één week op het advies van de klachtencommissie beslist.

### **Artikel 11: Bescherming persoonsgegevens**

1. Leden van de klachtencommissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
2. De klachtencommissie draagt zorg voor de stukken en/of gegevens ten behoeve van de behandeling van een klacht die zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van de verzoeker of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.
3. De secretaris van de klachtencommissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak.
4. De verzoeker heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. De klachtencommissie informeert verzoeker hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken zijn geopenbaard, is verzoeker verplicht tot

geheimhouding van deze gegevens – ook daarover wordt de verzoeker geïnformeerd.

5. Het advies van de klachtencommissie aan het bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar. Dit ter bescherming van de persoonsgegevens van de verzoeker, werknemers of derden.

#### **Artikel 12: Faciliteiten**

1. Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
2. Het bestuur stelt vergoedingen vast voor de leden van de klachtencommissie.

#### **Artikel 13: Registratie en verslag van werkzaamheden**

1. De klachtencommissie houdt een register bij van ontvangen klachten. Dit register vermeldt de ontvangen klachten (nummer, adres en het onderwerp van de klacht), het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding van grondslag, het aantal verwijzingen naar Dudok Wonen, het aantal in behandeling genomen klachten, de behandelingstermijn van de klachten, de uitgebrachte adviezen, de strekking van elk advies. De klachtencommissie bespreekt dit register periodiek intern en met het bestuur.
2. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur en aan de huurdersorganisatie verslag uit van haar werkzaamheden, een uittreksel van het klachtenregister, het aantal binnengekomen klachten, de aard van de klachten, aanduiding ontvankelijk / niet ontvankelijk, verwezen naar Dudok Wonen en onderscheid gegrond / ongegrond / gedeeltelijk gegrond.
3. Dudok Wonen verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar Jaarverslag. Daarbij vermeldt Dudok Wonen het aantal tegen gedragingen van de corporatie ingediende klachten bij de klachtencommissie en het percentage van de gevallen waarin het advies van de klachtencommissie niet is opgevolgd.

#### **Artikel 14: Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtencommissie.



## AANMELDINGSFORMULIER GESCHILLENADVIESCOMMISSIE

Dit formulier volledig invullen en opsturen naar:

Geschillenadviescommissie  
t.a.v. de secretaris  
Postbus 2411  
1200 CK HILVERSUM

**1. Wat is uw relatie met Dudok Wonen?**

huurder of medehuurder of ex-huurder

anders, namelijk \_\_\_\_\_

**2. Persoonlijke gegevens**

Naam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode en woonplaats: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer (privé): \_\_\_\_\_

(werk) \_\_\_\_\_

**3. Waarop heeft het geschil betrekking?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**4. Op welke datum is het geschil ontstaan?**

\_\_\_\_\_

**5. Heeft u over het geschil overleg gehad of gecorrespondeerd met één van de managers van Dudok Wonen?**

nee → U kunt pas een geschil aan de Geschillenadviescommissie voorleggen nadat u contact heeft gehad met een van de managers van Dudok Wonen.

ja, namelijk met: \_\_\_\_\_

6. **Wanneer heeft u uw klacht aan de betreffende manager van Dudok Wonen gemeld en is deze naar tevredenheid op gereageerd?**

---

---

---

7. **Zijn er schriftelijke stukken/foto's met betrekking tot het geschil?**

nee

ja, namelijk \_\_\_\_\_ stukken (kopie van deze stukken meesturen).

8. **Hoe kan naar uw mening aan uw geschil tegemoet worden gekomen?**

---

---

9. **Wilt u aanwezig zijn als de commissie het geschil behandelt?**

nee

ja

10. **Laat u zich bijstaan of vertegenwoordigen bij de geschilbehandeling?**

nee

ja, namelijk door:

Naam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode en woonplaats: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

Plaats: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

Handtekening(en): \_\_\_\_\_