

**REGLEMENT**

GESCHILLEN

ADVIESCOMMISSIE

PORTAAL UTRECHT



## Een klacht wat nu?

Een klacht wilt u het liefst oplossen met mensen die er direct mee te maken hebben. En dat wil Portaal ook. Maar wat als u een klacht heeft en u komt er met Portaal niet uit? Dan heeft u de mogelijkheid om naar een onafhankelijke klachtencommissie - de Geschillen Advies Commissie - te gaan. In het 'Reglement Geschillen Advies Commissie' kunt u lezen hoe de procedure loopt. Portaal wil voldoende gelegenheid bieden om uw klacht te bespreken en naar tevredenheid op te lossen.

U kunt tijdens kantooruren op werkdagen contact met ons opnemen onder het telefoonnummer: 0800 - 76 78 225.



## ARTIKEL 1 - BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

### Geschillen Advies Commissie

1. Orgaan van de vestiging (Portaal Utrecht), met de opdracht geschillen van huurders of bewonerscommissies met de vestiging te behandelen en de directie daarover te adviseren.

### Vestiging

2. Portaal Utrecht.

### Secretariaat

3. Het secretariaat wordt beheerd door een medewerker van de vestiging, die is benoemd als ambtelijk secretaris.

### Huurdersorganisatie

4. De huurdersorganisatie, waarmee de vestiging conform het BBSH een samenwerkingsovereenkomst heeft.

### Directie

5. De verantwoordelijke vestigingsdirecteur.

### Belanghebbende

6. Hij, die een geschil kan voorleggen aan de Geschillen Advies Commissie en bij de oplossing daarvan een rechtstreeks belang heeft (zie ook artikel 6 lid 3).

### Klacht

7. Een schriftelijke of mondelinge mededeling aan de vestiging, waarin een klant zijn ontevredenheid aangeeft over de hiernavolgende punten.
  - De bejegening, de wijze waarop de medewerkers van de vestiging, of door de vestiging ingeschakelde personen en bedrijven, omgaan met de klanten.
  - De kwaliteit van de geleverde producten of de dienstverlening.
  - Het niet juist gebruiken van door de vestiging vastgestelde werkwijzen/procedures.
  - Het niet juist gebruiken van de door de overheden gegeven voorschriften.
  - Het niet nakomen van mondelinge of schriftelijke beloften.

### Geschil

8. Een onenigheid/verschil van mening tussen een belanghebbende en de vestiging over de afhandeling van een klacht die de interne klachtenprocedure heeft doorlopen (een klacht over een klacht) en waarbij de belanghebbende een rechtstreeks belang heeft.



## ARTIKEL 2 - DOEL

1. Belanghebbende in de gelegenheid te stellen geschillen aanhangig te maken over de klachtbehandeling door de vestiging.
2. Bij te dragen aan een goede behandeling van geschillen en daarmee aan een goede relatie tussen klant en vestiging.
3. De belanghebbende de gelegenheid te geven te worden gehoord door een onafhankelijke instantie die zelfstandig kan adviseren.



## ARTIKEL 3 - TAAK

1. De commissie adviseert de directie, binnen maximaal drie maanden na ontvangst, over schriftelijk aan haar voorgelegde geschillen. Daarnaast adviseert zij de directie over het te voeren beleid.

## ARTIKEL 4 - INSTELLING, SAMENSTELLING EN BENOEMING

1. De directie zorgt voor het instellen en voortbestaan van de commissie.
2. De commissie bestaat uit drie leden: een voorzitter en twee gewone leden.
3. De drie leden worden op voordracht benoemd door de directie. Eén lid wordt voorgedragen door de huurdersorganisatie. Wanneer de huurdersorganisatie geen gebruik maakt van de mogelijkheid een lid voor te dragen, vraagt de directie andere consumentenorganisaties een kandidaat voor te dragen. Eén lid wordt voorgedragen door de directie. De voorzitter van de commissie is een onafhankelijke, juridisch geschoolde derde. Deze derde wordt benoemd door de directie, op voorstel van de twee andere leden. Indien juridische kennis bij een van de andere leden aanwezig is, vervalt de eerder genoemde functie-eis van de voorzitter.
4. Werknemers van de vestiging kunnen geen lid zijn van de commissie.
5. De leden mogen geen zitting hebben in een rechterlijke instantie of in een huurcommissie voor het district/de districten waar de woningcorporatie werkzaam is.
6. De directie en de huurdersorganisatie dragen elk een plaatsvervangend lid voor, dat vervolgens door de directie wordt benoemd. De plaatsvervangende leden dienen aan dezelfde voorwaarden te voldoen als de leden. De directie benoemt tevens een plaatsvervangend voorzitter, op voorstel van de twee andere leden.
7. De leden van de commissie hebben zitting voor een periode van drie jaar. Jaarlijks treedt een commissielid af, volgens een door de directie op te stellen rooster van aftreden. Het aftredende commissielid kan direct worden herbenoemd voor een nieuwe zittingsperiode.
8. Een aftredend commissielid is tot tweemaal toe herbenoembaar voor een nieuwe zittingsperiode.
9. Bij het ontstaan van een vacature dient zo spoedig mogelijk een voordracht te worden gedaan aan de directie. Hij die op een tussentijds opgevallende plaats wordt benoemd, treedt af op het tijdstip waarop zijn voorganger zou moeten aftreden.

10. De directie stelt een redelijke vergoeding vast voor het voorbereiden en bijwonen van de vergaderingen door de leden van de commissie.
11. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - het verstrijken van de benoemingstermijn;
  - schriftelijke opzegging;
  - overlijden;
  - aanstelling als werknemer van de vestiging.
12. De directie benoemt een medewerker van de vestiging tot ambtelijk secretaris van de commissie. De ambtelijk secretaris voert de secretariaatswerkzaamheden van de commissie uit en beheert het secretariaat met inachtneming van het gestelde in artikel 15 lid 2.

## ARTIKEL 5 - PLAATS BINNEN DE VESTIGING

1. De commissie adviseert de directie. Het advies is niet bindend. Indien de directie een niet bindend advies van de commissie niet volgt, geeft zij hiervoor schriftelijk haar argumenten. De commissie is als eerste verantwoordelijk voor haar functioneren, maar moet verantwoording afleggen aan de directie.

## ARTIKEL 6 - VOORLEGGEN GESCHIL

1. Wanneer een belanghebbende een geschil heeft met de vestiging over de afhandeling van een klacht, dan kan hij dat geschil voorleggen aan de commissie.
2. Het geschil dient schriftelijk aan de commissie te worden voorgelegd.
3. Een geschil kan worden voorgelegd door hiernavolgende partijen:
  - Een huurder; dit is iemand die een woning, wooneenheid of ander verhuurobject van de vestiging huurt. Gelijkgesteld aan een huurder wordt:
    - de medehuurder;
    - de aspirant-medehuurder;
    - de ex-huurder;
    - de ex-medehuurder.
  - Een toekomstig huurder, dit is iemand aan wie de vestiging schriftelijk een woning, wooneenheid of ander verhuurobject heeft aangeboden.
  - Een bewonersorganisatie; zoals:
    - de bewonerscommissie, zoals omschreven in de regels voor inspraak;
    - een groep bewoners die de belangen van een representatief aantal huurders behartigt en tegenover de vestiging aannemelijk heeft gemaakt dat zij namens deze huurders overleg voert met de vestiging;
  - De huurdersorganisatie.





## ARTIKEL 7 - ONTVANGST GESCHIL

1. Hij die een geschil aanhangig maakt, krijgt uiterlijk binnen een week een bevestiging van ontvangst van het secretariaat.
2. Het secretariaat onderzoekt op grond van dit reglement of een verzoek tot behandeling van een geschil door de commissie in behandeling kan worden genomen. Wanneer daartoe aanleiding bestaat, kan het secretariaat de belanghebbende verzoeken aanvullende informatie te verstrekken, teneinde te voorkomen dat het geschil wegens onvolledigheid niet wordt behandeld.
3. Indien het secretariaat meent dat een geschil op grond van dit reglement niet in aanmerking komt voor behandeling, vindt overleg plaats met de voorzitter. De voorzitter beslist over het al dan niet in behandeling nemen van het geschil door de commissie.
4. Indien de commissie het geschil in behandeling neemt, informeert het secretariaat de indiener van het geschil in de ontvangstbevestiging over:
  - de wijze waarop het geschil wordt behandeld;
  - de rechten welke de indiener van het geschil toekomen;
  - (zo mogelijk) de datum waarop het geschil door de commissie wordt behandeld.

## ARTIKEL 8 - GESCHILLEN DIE DE COMMISSIE NIET BEHANDELT

1. Een geschil wordt niet in behandeling genomen indien
  - de belanghebbende niet eerst de interne klachtenprocedure heeft gevolgd zoals bedoeld in artikel 1 lid 8;
  - het betrekking heeft op de (huur)prijs, de stook- en servicekosten als bedoeld in artikel 7:237 van het Burgerlijk Wetboek, dan wel een onredelijk beding als bedoeld in artikel 7:264 van het Burgerlijk Wetboek, wanneer dit geschil aan de huurcommissie (en eventueel daarna aan de kantonrechter) kan of kon worden voorgelegd;
  - het door de belanghebbende of door de vestiging aanhangig is gemaakt bij de huurcommissie of een rechterlijke instantie;
  - het door de vestiging in handen is gegeven van een deurwaarder of advocaat en hierover vooraf aan de belanghebbende mededeling is gedaan;
  - het verzoek tot behandeling van het geschil wordt ingediend drie maanden nadat de vestiging de klacht, waarover het geschil gaat, schriftelijk heeft afgehandeld;
  - de belanghebbende geen belang heeft bij de behandeling;
  - het betrekking heeft op de voorwaarden inzake de woonruimte verdeling die in de gemeente gelden.
2. In afwijking van het bepaalde in lid 1 wordt het geschil wel in behandeling genomen indien:
  - de bij de vestiging ingediende klacht naar het oordeel van belanghebbende binnen een maand na de indiening nog niet naar tevredenheid is opgelost;
  - de belanghebbende het geschil aan de huurcommissie of een rechterlijke instantie heeft voorgelegd, met het oog op behoud van de instantie, en daarnaast de huurcommissie of de rechter heeft verzocht de behandeling, in afwachting van de beslissing van de directie, aan te houden.

## ARTIKEL 9 - WERKWIJZE BEHANDELING GESCHIL

1. Het secretariaat draagt ervoor zorg, dat geschillen die voor behandeling in aanmerking komen zo spoedig mogelijk op de agenda van de commissie worden geplaatst. Behandeling vindt zo spoedig mogelijk plaats.
2. De vestiging wordt direct na ontvangst van het geschil in de gelegenheid gesteld schriftelijk haar mening te geven over het geschil.
3. Belanghebbende ontvangt ten minste één week van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de zitting, waarin de commissie het geschil en de daarvoor ingebrachte stukken behandelt.
4. De commissie nodigt belanghebbende uit op de zitting aanwezig te zijn teneinde het geschil toe te lichten en/of nader door de commissie te worden gehoord. Belanghebbende kan ook zelf een verzoek indienen om zijn standpunt in het geschil tijdens de zitting toe te lichten.
5. De commissie kan de betrokken medewerkers van de vestiging uitnodigen ter zitting de reactie op het geschil toe te lichten of te worden gehoord over het geschil.
6. De commissie kan derden voor de zitting uitnodigen om over het geschil te worden gehoord of erover te adviseren.
7. Samenvoeging behandeling geschillen. De commissie kan, na overleg met de indieners van een geschil en de medewerkers van de vestiging, besluiten geschillen tussen de vestiging en meerdere indieners van geschillen, die een sterk onderling samenhangend verband tonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
8. De commissie kan de gebiedsmanagers of de directeur van de vestiging verzoeken een onderzoek in te stellen naar de omstandigheden die hebben geleid tot het geschil en daaromtrent rapport aan haar uit te brengen.
9. De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren.
10. De commissie kan zelf een onderzoek instellen of rapporteurs aanstellen die een onderzoek instellen. Rapporteurs mogen geen medewerkers van de vestiging zijn.
11. Een lid van de commissie dient zich terug te trekken, indien de onpartijdigheid van zijn inbreng niet is gewaarborgd. In dat geval kan hij door een plaatsvervanger worden waargenomen.







## ARTIKEL 10 - ZITTINGEN VAN DE COMMISSIE

1. De zittingen van de commissie zijn in beginsel openbaar. Wanneer in een geschil de persoon van belanghebbende, een medewerker van de vestiging of derde in het geding is, kan de voorzitter van de commissie besluiten het geschil in een gesloten zitting te behandelen.
2. De commissie houdt tenminste éénmaal per jaar zitting en voorts zo vaak dit noodzakelijk is.
3. De commissie houdt zitting aan de hand van een agenda en ingebrachte stukken.
4. De commissie maakt een verslag van haar zittingen.
5. Zittingen kunnen alleen plaatsvinden indien de commissie voltallig is.
6. Ieder lid brengt één stem uit.
7. Besluiten worden genomen bij meerderheid van stemmen.
8. Het secretariaat draagt zorg voor:
  - de agenda voor de zittingen;
  - verslaglegging van de zittingen;
  - archivering van de stukken;
  - alle door de commissie opgedragen werkzaamheden, welke voortvloeien uit de behandeling van een geschil.

## ARTIKEL 11 - BERAADSLAGEN EN ADVIES

1. De beraadslagen zijn niet openbaar.
2. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en tijdens de zitting naar voren gebrachte informatie.
3. De commissie brengt binnen drie maanden nadat het geschil is ontvangen een schriftelijk advies uit aan de directie. Deze termijn van drie maanden kan bij uitzondering éénmaal worden verlengd met een maand. Belanghebbende en de vestiging ontvangen tijdig bericht van verlenging en de reden daarvoor.
4. De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
  - wat het belang is van de indiener van het geschil;
  - of, in de situatie waarop het geschil betrekking heeft, op de juiste wijze uitvoering is gegeven aan het door de directie vastgestelde beleid;
  - of sprake is van bijzondere omstandigheden, op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt.
5. Leden van de commissie kunnen in het advies een minderheidsstandpunt laten verwoorden.
6. Belanghebbende krijgt gelijktijdig met de directie een afschrift van het door de commissie uitgebrachte advies.

## ARTIKEL 12 - BESLISSING DIRECTIE

1. Belanghebbende ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken nadat het advies aan de directie is uitgebracht een schriftelijke beslissing van de directie.
2. Indien de directie in haar beslissing afwijkt van het advies van de commissie, dan geeft zij de redenen daarvoor aan.

## ARTIKEL 13 - OVERIGE BEVOEGDHEDEN EN VERPLICHTINGEN

1. De commissie houdt een register bij van aanhangig gemaakte geschillen. Hierin wordt ten minste opgenomen:
  - het aantal en de aard van de aanhangig gemaakte geschillen;
  - de afhandelingstermijn van de aanhangig gemaakte geschillen;
  - het aantal niet in behandeling genomen geschillen;
  - het aantal uitgebrachte adviezen.Het register wordt periodiek op de agenda van de vergadering van de commissie geplaatst.
2. De commissie brengt jaarlijks verslag uit aan de directie en de huurdersorganisatie of de daarvoor in de plaats gestelde organisatie. De verslaglegging moet ten minste de in het eerste lid genoemde onderwerpen betreffen inclusief de inhoudelijke argumentatie bij de afwikkeling van deze adviezen.
3. Jaarlijks vindt een evaluatieoverleg plaats tussen Portaal Utrecht en de huurdersorganisatie in het bijzijn van leden van de Geschillen Advies Commissie over het jaarverslag van de Geschillen Advies Commissie Portaal Utrecht.

## ARTIKEL 14 - OVERIGE RECHTEN VAN BELANGHEBBENDE EN OVERIGE BETROKKENEN

1. Belanghebbende ontvangt van alle voor de behandeling van het geschil ingebrachte stukken een kopie, met inachtneming van het in artikel 15 gestelde. Hij wordt in de gelegenheid gesteld op de ingebrachte stukken te reageren.
2. Degenen die bij het geschil zijn betrokken, kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een commissielid aan de behandeling van het geschil. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De commissie beslist over het bezwaar.
3. Belanghebbende kan zich tijdens de zitting van de commissie laten vertegenwoordigen en laten bijstaan. De vertegenwoordiger dient aannemelijk te maken dat hij is gemachtigd als zodanig op te treden, behalve wanneer dit al voldoende blijkt uit de stukken of omstandigheden.
4. Belanghebbende heeft het recht zich tijdens de zitting van de commissie door getuige(n) en/of deskundige(n) te laten bijstaan. Als belanghebbende gebruik maakt van zijn recht zich te laten bijstaan, dan dient hij van tevoren de naam (namen) van de getuige(n) en/of deskundige(n) mee te delen. Belanghebbende draagt zelf zorg voor de oproeping van de getuige(n) en/of deskundige(n).





### ARTIKEL 15 - WAARBORGEN PRIVACY VAN BELANGHEBBENDE EN DERDEN

- 1.** Belanghebbende heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten. De voorzitter van de commissie stelt vast welke stukken/gegevens privacygevoelig zijn.
- 2.** De commissieleden en de ambtelijk secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan hij tijdens de behandeling van een geschil kennis heeft genomen.
- 3.** De commissie draagt ervoor zorg dat stukken en gegevens, die gebruikt worden bij de behandeling van een geschil en die betrekking hebben op de indiener van het geschil, vertrouwelijk worden behandeld. In verband hiermee hebben alleen commissieleden en door de commissie met naam aangewezen personen toegang tot de privacygevoelig gegevens in de dossiers van de commissie. Informatie over privacygevoelige gegevens wordt alleen aan derden verstrekt na toestemming van de indiener van het geschil.

### ARTIKEL 16 - SPOEDPROCEDURE

- 1.** De voorzitter kan de commissie bijeenroepen voor het behandelen van een spoedeisend geschil dat een onmiddellijke voorziening behoeft en daardoor niet op de gebruikelijke wijze kan worden behandeld.
- 2.** De bepalingen voor de gebruikelijk behandeling zijn van toepassing, voor zover het spoedeisende karakter dit toelaat.
- 3.** De commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van het geschil zij een onmiddellijk advies of voorziening nodig vindt. Daarnaast geeft de commissie aan voor welke onderdelen van het geschil de gebruikelijke werkwijze van toepassing is.
- 4.** Na het uitbrengen van het advies aan de directie wordt zo spoedig mogelijk, doch binnen één week, door de directie beslist. De beslissing wordt zonder uitstel (telefonisch/per fax/per e-mail) aan belanghebbende meegedeeld. Belanghebbende krijgt zo spoedig mogelijk een afschrift van de beslissing.

### ARTIKEL 17 - VASTSTELLING EN WIJZIGING REGLEMENT

Het reglement wordt na instemming met de huurdersorganisatie door de directie vastgesteld en gewijzigd. Indien er geen overeenstemming kan worden bereikt tussen Portaal Utrecht en de huurdersorganisatie, wordt de rechter om een uitspraak gevraagd.



Portaal  
Geschillenadviescommissie  
Regiokantoor Utrecht

Bezoekadres:  
(werkdagen 8.30-17.00 uur)  
Brennerbaan 106, Utrecht

Postadres:  
Postbus 375  
3900 AJ Veenendaal  
T 0800 - 76 78 225  
E info@portaal.nl

**PORTAAL**

ONTWERP EN VOORMGEVING: JANTIA SASSEN BNO / FOTOGRAFIE: JANTIA SASSEN, WINAND STUT

# REGLEMENT GESCHILLEN ADVIESCOMMISSIE PORTAAL UTRECHT



**PORTAAL**