

## Reglement Stedelijke Geschillencommissie Breda ten behoeve van:

AlleeWonen  
WonenBredburg  
Laurentius  
Klik voor Wonen

### Artikel 1: Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Verhuurder* : AlleeWonen, WonenBredburg of Laurentius
- Klik voor Wonen* : Woonruimtebemiddeling Breda
- Commissie* : De stedelijke geschillencommissie ex artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector van AlleeWonen, WonenBredburg, Laurentius en Klik voor Wonen gezamenlijk
- Bestuur* : Raad van Bestuur van AlleeWonen, WonenBredburg, Laurentius en de Bestuurscommissie van Klik voor Wonen
- Indiener van bezwaarschrift*<sup>1</sup>
- de huurder
  - de medehuurder in de zin van de artikelen 266 en 267 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek;
  - de persoon, bedoeld in artikel 268, tweede lid van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek;
  - de ex-(mede-)huurder van woonruimte of bedrijfsruimte in eigendom van of in beheer bij verhuurders;
  - de persoon die zich als woningzoekende bij Klik voor Wonen wil inschrijven, respectievelijk heeft ingeschreven;
  - de persoon niet-zijnde huurder die gebruik maakt van de Dienstverlening van Verhuurder dan wel van het Klik voor Wonen;
  - gebruiker op basis van gebruikers- of bruikleenovereenkomst
  - de Centrale Huurdersorganisaties/Bewonersplatforms die de collectieve belangen van alle bewoners behartigen en door verhuurders zijn erkend; voor zover het betreffende belangen raakt;
  - de bewonersorganisaties die de collectieve belangen van de bewoners van een bepaald complex behartigt en door verhuurder is erkend; voor zover het betreffende belangen raakt;
  - de rechtspersoon die als contractpartij (bijvoorbeeld Vereniging van Eigenaren) gebruik maakt van Dienstverlening van Verhuurder.
- Dienstverlening* : Het verhuren en beheren van onroerende zaken en aanvullende woondiensten voor wat betreft verhuurder dan wel het beoordelen van urgentieaanvragen en woonruimtebemiddeling voor wat betreft Klik voor Wonen.

---

<sup>1</sup> Voor het gemak wordt in de overige artikelen gesproken van 'indiener'

### *Bezwaarschrift*

- : Een schriftelijk stuk afkomstig van een indiener, gericht aan de commissie. Uit het stuk moet blijken dat de indiener het niet eens is met het besluit dat verhuurder heeft genomen ten aanzien van de klacht die de indiener bij verhuurder heeft ingediend of dat de indiener het niet eens met het besluit over de urgentie- dan wel woningaanvraag door dit besluit wordt benadeeld (dit betreft een besluit in het kader van de interne klachtenprocedure van verhuurder dan wel Klik voor Wonen). De ingediende klacht gaat over het handelen of het nalaten van een handeling van verhuurder dan wel Klik voor Wonen of van door verhuurder dan wel Klik voor Wonen bij zijn werkzaamheden ingeschakelde personen (al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst als bedoeld in artikel 610 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek). Bezwaren die naar aard en/of inhoud primair aan de burgerlijke rechter of huurcommissie, zoals huurprijspcedures, moeten worden voorgelegd, zijn uitgesloten. Indien van toepassing voegt de indiener kopieën van relevante stukken zoals gevoerde correspondentie, facturen en/of foto's toe aan het bezwaarschrift.

### *Huurderskoepel*

- : de gezamenlijke huurderskoepels zijnde: Bewonersplatform WonenBredburg Breda, Centrale Huurdersvereniging AlleeWonen, Huurderskoepel Laurentius

## **Artikel 2: Samenstelling en benoeming commissie**

1. De commissie bestaat uit drie leden. Daarnaast zijn er drie reserveleden/plaatsvervangers in geval van ontstentenis van één van de commissieleden. De Commissie bestaat uit één vertegenwoordiger namens de huurderskoepel, één vertegenwoordiger namens verhuurder en Klik voor Wonen gezamenlijk en één onafhankelijk lid. De reserveleden bestaan eveneens uit één vertegenwoordiger uit de huurderskoepel, één vertegenwoordiger van verhuurder en Klik voor Wonen gezamenlijk, en één onafhankelijk lid. Het bestuur stelt een secretaris ter beschikking van de commissie. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.
2. De leden van de commissie worden benoemd door het bestuur:
  - a. één lid (en zijn plaatsvervanger) van de commissie wordt benoemd op voordracht van de huurderskoepels;
  - b. één lid (en zijn plaatsvervanger) wordt benoemd op voordracht van het bestuur;
  - c. één lid (en zijn plaatsvervanger) wordt benoemd op voordracht van beide voorgaande leden gezamenlijk;Het bestuur kan alleen gemotiveerd van een voordracht afwijken.
3. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de verhuurder staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaren voorafgaand aan de benoeming niet is geweest;
  - lid van de raad van commissarissen;
  - lid van de directie of het bestuur van de verhuurder;
  - werknemer van verhuurder;
  - bestuurslid van de huurderskoepels of van een van de bewonersorganisaties van verhuurder;
  - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de verhuurder dan wel Klik voor Wonen;
  - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van verhuurder;
  - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van verhuurder ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de commissie.

4. De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd en zijn herbenoembaar. Een lid van de Stedelijke Geschillencommissie kan maximaal tweemaal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de Stedelijke Geschillencommissie.
5. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. schriftelijke opzegging van een commissielid bij het bestuur met inachtneming van een termijn van drie maanden;
  - c. overlijden;
  - d. een met redenen omkleed ontslag door het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken commissielid om zwaarwegende redenen niet meer zijn functie als commissielid naar behoren kan vervullen. Wanneer het besluit het commissielid betreft dat door de huurderskoepel(s) is voorgedragen, gaat het bestuur niet over tot het nemen van dit besluit zonder instemming van de huurderskoepel(s). Het lidmaatschap eindigt op het moment dat het besluit ter kennis is gebracht van het betreffende lid.
6. Een tussentijds opgevallende plaats in de commissie wordt binnen drie maanden ingevuld doordat de partij die het weggevalle lid heeft voorgedragen een nieuw lid voordraagt. Het bestuur benoemt het nieuwe lid dan wel het reserve lid overeenkomstig hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald. Gedurende die periode wordt de vacante plaats waargenomen door de plaatsvervanger. Het tussentijds aangetreden lid wordt benoemd voor een periode van vier jaar.
7. Een aftredend lid van de commissie is door het verstrijken van de in lid 4 genoemde termijn opnieuw benoembaar voor een periode van vier jaar. De maximale zittingstermijn bedraagt 8 jaar.

### **Artikel 3: Taak van de commissie**

1. De commissie beoordeelt ingediende klachten en brengt daarover een met redenen omkleed advies uit aan het bestuur;
2. De commissie kan, indien zij dat gewenst acht, het bestuur een aanbeveling doen over het te voeren beleid naar aanleiding van de behandeling van een klacht.

### **Artikel 4: Functioneren van de commissie**

1. De commissie is onafhankelijk;
2. De commissie is zelf verantwoordelijk voor het functioneren en brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het bestuur. Het bestuur zendt dit verslag aan de raad van commissarissen en aan de huurderskoepels van verhuurder en legt verantwoording af over de klachtenafhandeling in het jaarverslag van verhuurder.

### **Artikel 5: Bevoegdheid van de commissie**

1. Voor zover bezwaarschriften betrekking hebben op een voorstel tot verhoging van de huurprijs, zoals bedoeld in Titel 4, afdeling 5, onderafdeling 2 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, deelt de commissie aan indiener mee dat dit bezwaarschrift niet in behandeling zal worden genomen, maar dat betrokkene een beroep kan doen op de huurcommissie of de rechtbank, sector kanton;

2. De commissie neemt geen bezwaarschriften in behandeling waarover door indiener of Verhuurder of Klik voor Wonen al het oordeel van een instantie met een wettelijk opgedragen geschillenbeslechtende taak is gevraagd. Wanneer een dergelijk bezwaarschrift al bij de commissie in behandeling is en het geschil wordt voorgelegd aan één van de instanties, zal de commissie per omgaande nadat zij hiermee bekend is de behandeling staken. De meest gerede partij moet de commissie hiervan in kennis stellen. De commissie informeert schriftelijk verhuurder of Klik voor Wonen en Indiener hierover;
3. Indien de commissie constateert dat een bezwaarschrift niet voldoet aan de omschrijving daarvan als bedoeld in artikel 1, neemt zij het bezwaarschrift op deze grond niet in behandeling en deelt dat schriftelijk aan indiener mee;
4. Indien de commissie van mening is dat een bezwaarschrift door verhuurder of Klik voor Wonen kan worden afgehandeld en deze daartoe nog niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest, kan zij in het belang van een spoedige afhandeling afzien van advisering aan het bestuur en het bezwaarschrift rechtstreeks aan de verhuurder dan wel Klik voor Wonen doorgeven. De commissie geeft de verhuurder of Klik voor Wonen één maand de tijd de klacht af te handelen. De commissie moet uiterlijk binnen de genoemde maand van de afhandeling schriftelijk in kennis worden gesteld. Als verhuurder dit nalaat, dan neemt de commissie de klacht alsnog in behandeling mits deze ontvankelijk is. Indiener wordt over deze toezending aan verhuurder of Klik voor Wonen Breda door de commissie schriftelijk geïnformeerd;
5. De commissie kan na instemming van indiener besluiten om verschillende bezwaarschriften die onderling een sterke samenhang vertonen, hetgeen ter beoordeling van de commissie staat, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen. De privacy van de betrokkenen wordt hierbij indien gewenst gewaarborgd;
6. Als indiener, bijvoorbeeld een huurderskoepel of bewonersorganisatie met Verhuurder of Klik voor Wonen een bijzondere geschillenregeling is overeengekomen voor een specifiek omschreven situatie en deze geschillenregeling op het moment van het indienen van het bezwaarschrift niet is doorlopen, zal het bezwaarschrift niet ontvankelijk zijn. Eerst nadat de geschillenregeling is doorlopen zal de klacht ontvankelijk kunnen zijn. Verhuurder of Klik voor Wonen zal de commissie ervan in kennis stellen of een geschillenregeling zoals genoemd met Indiener is overeengekomen. Indien verhuurder of Klik voor Wonen en Indiener zoals bedoeld in dit lid uitdrukkelijk schriftelijk afzien van het doorlopen van de geschillenregeling voor deze situatie, en zij dit uitdrukkelijk mededelen aan de commissie, zal het bezwaarschrift eveneens ontvankelijk kunnen zijn;
7. Het is de voorzitter van de commissie toegestaan klachten voor te bespreken met indiener en Verhuurder of Klik voor Wonen ter voorbereiding op de vergadering. Uitsluitend na instemming van de commissieleden is het de voorzitter toegestaan te proberen de kwestie af te handelen waardoor geen vergadering van de commissie nodig is, bijvoorbeeld door bemiddeling buiten vergadering. Als indiener of verhuurder of Klik voor Wonen hiertegen bezwaar hebben, zal de kwestie niet buiten de vergadering worden afgehandeld. De commissie zal hierbij rekening houden met de termijnen die in dit reglement opgenomen staan. Zij zal daarbij waken voor haar onafhankelijke positie en zal, door aldus te handelen, geen afbreuk doen aan deze onafhankelijkheid.

## **Artikel 6:        Werkwijze van de commissie**

1. De commissie kiest uit haar midden een voorzitter en een secretaris;
2. De commissie vergadert tenminste eenmaal per jaar en verder zo vaak dit in verband met de behandeling van bezwaarschriften noodzakelijk is;

3. De commissie houdt een register bij van ontvangen bezwaarschriften, waarin tenminste wordt opgenomen
  - a. De afhandelingstermijn van het bezwaarschrift;
  - b. De niet in behandeling genomen bezwaarschriften;
  - c. De over de bezwaarschriften uitgebrachte adviezen en de bijbehorende argumentatie;
4. De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur, waarin tenminste de gegevens worden opgenomen zoals vermeld in het derde lid van dit artikel;
5. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van het bezwaarschrift kennis hebben genomen;
6. De Commissieleden ontvangen de volgende vergoedingen:

- Voorzitter	€ 598,94 per kwartaal
- Plaatsvervangend voorzitter	€ 279,87 per kwartaal
- Vaste leden	€ 299,48 per kwartaal
- Reserveleden	€ 140,78 per kwartaal

Prijspeil is 1 januari 2016. De bedragen worden netto uitgekeerd en vanaf 2017 jaarlijks geïndexeerd met de CPI van het CBS.

Besluit van 15 maart 2010: plaatsvervangende leden ontvangen bij meer dan één zitting een extra bedrag van € 75,- per zitting.

## **Artikel 7: Indienen bezwaarschrift**

1. Een indiener kan over een handelen of nalaten van een handeling door verhuurder, dan wel Klik voor Wonen, door medewerker(s) van verhuurder dan wel Klik voor Wonen of door derden die in opdracht van Verhuurder dan wel Klik voor Wonen werkzaamheden verrichten schriftelijk een bezwaarschrift indienen bij de commissie, mits voldaan is aan hetgeen in lid 2 van dit artikel is gesteld;
2. Voorafgaand aan het indienen van een bezwaarschrift bij de commissie, moet de Indiener zich wenden tot Verhuurder dan wel Klik voor Wonen Breda. Bij verhuurder dan wel Klik voor Wonen zal dan de interne klachtenprocedure in werking treden. De verhuurder dan wel Klik voor Wonen zal uiterlijk binnen één maand na ontvangst van de klacht een besluit over de klacht nemen. Als Indiener het niet eens is met dit besluit, dan kan de indiener het ontstane geschil via een bezwaarschrift aan de commissie voorleggen;
3. Een bezwaarschrift moet binnen drie maanden na dagtekening van het besluit van de verhuurder dan wel Klik voor Wonen over de klacht worden ingediend bij de commissie;
4. De commissie kan een bezwaarschrift dat is ingediend ná de in lid 3 van dit artikel genoemde termijn alsnog in behandeling nemen, indien het niet tijdig indienen van het bezwaarschrift de Indiener niet verweten kan worden.

## **Artikel 8: Ontvangst bezwaarschrift**

1. Indiener krijgt binnen twee weken na indiening van zijn bezwaarschrift van of namens de commissie een schriftelijke ontvangstbevestiging. De commissie bericht dan ook of het bezwaar in behandeling wordt genomen, ontvankelijk is, of niet-ontvankelijk is. In laatstgenoemde situatie, zal de commissie motiveren waarom het bezwaar niet-ontvankelijk is;
2. De commissie informeert de indiener gelijktijdig over de wijze waarop en binnen welke termijn het bezwaarschrift zal worden behandeld.

## **Artikel 9:      Behandelingsprocedure van een klacht**

1. De commissie stelt verhuurder of Klik voor Wonen in de gelegenheid schriftelijk aan de commissie haar standpunt kenbaar te maken binnen een door de commissie gestelde termijn;
2. De commissie stelt partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting;
3. Partijen ontvangen tenminste 10 werkdagen van tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting. Bij dit bericht zijn in beginsel alle stukken gevoegd die op de zaak betrekking hebben;
4. Indiener kan zich door een gemachtigde laten bijstaan. Indiener draagt zelf zorg voor de oproeping van zijn gemachtigde. Indien indiener niet zelf verschijnt, dient zijn gemachtigde een door indiener ondertekende machtiging aan de commissie over te leggen;
5. Indiener meldt tenminste een week voor de hoorzitting aan de secretaris door wie hij zich laat bijstaan dan wel laat vertegenwoordigen;
6. Een lid van de commissie neemt niet deel aan de behandeling van een klacht, als zijn onpartijdigheid naar het oordeel van de commissie in het geding is;
7. De commissie kan zich met betrekking tot de behandeling van een bezwaarschrift door een onafhankelijke deskundige laten bijstaan. De kosten hiervan worden vooraf in goed overleg met verhuurder of Klik voor Wonen vastgesteld en zijn voor rekening van verhuurder of Klik voor Wonen.

## **Artikel 10:     Hoorzitting**

1. De hoorzitting is niet openbaar;
2. Toegang tot de vergadering hebben in elk geval:
  - a. de indiener;
  - b. zijn of haar deskundige;
  - c. zijn of haar gemachtigde;
  - d. vertegenwoordiger van de verhuurder of Klik voor Wonen.
3. Bij de hoorzitting zijn minimaal twee leden van de commissie aanwezig. Als er minder dan twee leden aanwezig zijn, wordt er een nieuwe hoorzitting uitgeschreven;
4. De commissie kan een nader onderzoek instellen naar de feiten die zij voor haar advisering relevant acht. Partijen zijn naar maatstaven van redelijkheid gehouden hieraan medewerking te verlenen;
5. De commissie kan besluiten om klachten van meerdere partijen tegelijk te behandelen als er duidelijk verband of overeenkomst tussen de zaken is.
6. De vergadering waarin het bezwaarschrift wordt behandeld vindt zo spoedig mogelijk plaats, doch in ieder geval uiterlijk 2 maanden nadat de klacht bij de commissie is ingediend.

## **Artikel 11:     Beraadslaging**

De beraadslagingen van de commissie zijn besloten.

## **Artikel 12: Besluitvorming**

1. De commissie beslist bij meerderheid van stemmen;
2. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak;
3. De commissie besluit bij voltallige aanwezigheid van haar leden. In die situaties dat één van de leden dusdanig lang afwezig is dat de, in artikel 13, lid 1 gestelde termijn in gevaar komt, neemt zijn plaatsvervanger voor hem waar.

## **Artikel 13: Advies**

1. De commissie verzendt binnen drie maanden nadat de klacht is ontvangen haar schriftelijk advies aan het bestuur en aan klager. Zij kan de termijn met een maand verlengen. Van een eventuele verlenging ontvangen klager en bestuur bericht;
2. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en op de tijdens de vergadering en hoorzitting naar voren gebrachte informatie. De commissie geeft in haar advies gemotiveerd aan:
  - of klager is getroffen in zijn belang door het handelen of nalaten van verhuurder en/of personen die in opdracht van verhuurder werkzaamheden verrichten;
  - of verhuurder in deze situatie juist heeft gehandeld of terecht heeft nagelaten;
  - Op welke wijze verhuurder de ingekomen klacht kan afhandelen;
3. Het door de commissie aan het bestuur uitgebrachte advies is bindend.
4. Het bestuur maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de commissie.

## **Artikel 14: Spoedeisende klachten**

1. De voorzitter van de commissie kan op verzoek van de indiener de commissie ter vergadering bijeenroepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen (spoedprocedure);
2. De voorzitter gaat daartoe eerst over als gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen een onverwijld behandeling en advisering nodig is. Als de voorzitter een spoedprocedure niet nodig acht, doet hij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan de indiener en bestuur.
3. De commissie geeft in het advies ingevolge dit artikel aan waarom en op welke onderdelen van de klacht zij een onmiddellijke advies nodig acht. Daarnaast geeft de commissie aan voor welke onderdelen van de klacht de gebruikelijke behandeling van de klacht van toepassing is;
4. Voor zover dit artikel niet anders bepaalt en het spoedeisend karakter het toelaat, zijn de bepalingen voor de gebruikelijke behandeling van de klacht ook van toepassing op de spoedprocedure.

## **Artikel 15: Wijziging en vaststelling reglement**

1. Dit reglement wordt, gehoord door de leden van de commissie en de Huurderskoepel, vastgesteld of gemotiveerd gewijzigd door het bestuur;
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur zo spoedig mogelijk na bekendheid met de situatie waarin niet is voorzien;
3. In de gevallen als omschreven in de leden 1 en 2 van dit artikel zal het bestuur per direct de commissie, de huurderskoepels, verhuurder dan wel Klik voor Wonen na de wijziging/beslissing hiervan in kennis stellen.

## Artikel 16: Algemene bepalingen

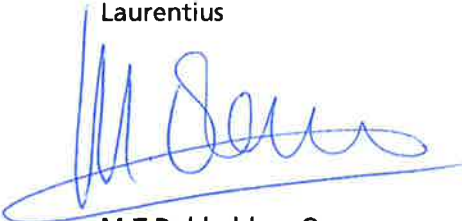
1. Alle termijnen die genoemd zijn in dit reglement en betrekking hebben op het functioneren van de commissie, zijn richttermijnen. Deze termijnen kunnen dan ook geen onderwerp van een bezwaarschrift vormen. De commissie kan indien dat noodzakelijk is, de termijnen gemotiveerd verlengen. Verhuurder dan wel Klik voor Wonen en indiener worden hiervan schriftelijk in kennis gesteld.

### De ondergetekenden:

1. Woningbouwvereniging Laurentius, gevestigd en kantoorhoudende te Breda aan de Loevesteinstraat 20, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur/ bestuurder M-T Dubbeldam - Ooms
2. WonenBreburch, gevestigd en kantoorhoudende te Breda aan de Schorsmolenstraat 48, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur/ bestuurder I. Zwierstra;
3. AlleeWonen, gevestigd en kantoorhoudend te Breda aan de Spoorstraat 200, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur/ bestuurder T. van de Ven.

Aldus in drievoud opgemaakt en ondertekend te Breda op 12 januari 2016

Laurentius



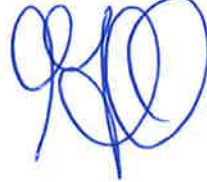
M-T Dubbeldam-Ooms

WonenBreburch



A. Zwierstra

AlleeWonen



T. van de Ven