

**REGLEMENT  
GESCHILLENCOMMISSIE  
CENTRADA**



<b>Inleiding</b>		<b>2</b>
<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Begrippen</b>	<b>3</b>
Artikel 1	Begripsomschrijvingen	3
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>De geschillencommissie</b>	<b>4</b>
Artikel 2	Doel en taak van de geschillencommissie	4
Artikel 3	Samenstelling geschillencommissie en benoeming van leden	4
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>De procedure</b>	<b>5</b>
Artikel 4	Voorleggen klacht aan de geschillencommissie	5
Artikel 5	Klachten die niet in behandeling worden genomen	5
Artikel 6	Verwerking van klachten	6
Artikel 7	Vorbereiding van de zitting	6
Artikel 8	De zitting	7
Artikel 9	Beraadslaging en stemmen	7
Artikel 10	Advies	7
Artikel 11	Bindende uitspraak	8
<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>Overige bepalingen</b>	<b>8</b>
Artikel 12	Spoedeisende klachten	8
Artikel 13	Bescherming persoonsgegevens	8
Artikel 14	Faciliteiten	8
Artikel 15	Registratie en verslag van werkzaamheden	9
Artikel 16	Vaststelling en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden	9
Artikel 17	Slotbepalingen	9

Centrada biedt haar huurders, kopers en woningzoekenden de mogelijkheid om kosteloos een klacht in te dienen bij een onafhankelijke geschillencommissie over haar handelen of het nalaten daarvan.

Het doel van de geschillencommissie is een praktische en snelle rechtsgang te bieden om problemen tussen Centrada en haar klanten vlot en soepel op te lossen.

Dit reglement bevat de procedureregels die gelden voor de behandeling van klachten van klanten van Centrada. Tegen een besluit van het bestuur naar aanleiding van het advies van de geschillencommissie staat geen bezwaar of beroep open. Wel kan een klager, die niet tevreden is over het advies van de geschillencommissie of het besluit van het bestuur, overwegen zijn of haar klacht daarna voor te leggen aan de Huurcommissie en/of de kantonrechter.

Het indienen van een klacht bij de geschillencommissie houdt in dat de klager akkoord gaat met de procedureregels van dit reglement. Ook Centrada is aan deze regels gebonden.

## ARTIKEL 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

In dit reglement wordt verstaan onder:

- A. Geschillencommissie : De commissie ingesteld door de corporatie om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van de corporatie uit te brengen, om zodoende een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van de corporatie.
- B. Corporatie : Woonstichting Centrada te Lelystad, optredend onder de naam Centrada.
- C. Bestuur : Het bestuur van Centrada.
- D. Huurdersorganisatie : De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.
- E. Bewonerscommissie : De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub g van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.
- F. Klager : Klager kan zijn:
- Een huurder van een woon- of bedrijfsruimte in eigendom of beheer bij de corporatie.
  - Een medehuurder in de zin van de artikelen 7:266 en 7:267 BW en een persoon bedoeld in artikel 7:268 lid 2 BW.
  - Een particuliere koper van een door de corporatie verkochte woning. Deze koper kan een klacht indienen over het handelen en/of nalaten van de corporatie tijdens de aankoop- en/of de terugkoopprocedure, onverminderd het bepaalde in artikel 5 lid 1 onder m.
  - Een kandidaat-huurder van een woonruimte in eigendom of beheer bij de corporatie. Een kandidaat-huurder kan zijn een persoon die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning of een persoon die ingeschreven staat als woningzoekende.
  - Wie met betrekking tot de hiervoor genoemde woon- of bedrijfsruimte een status had als hiervoor opgesomd, zij het tot zes maanden na het tijdstip waarop het handelen en/of nalaten van de corporatie plaatsvond.
- G. Klacht : Een van een klager afkomstig in de Nederlandse taal gesteld geschrift, gericht aan de geschillencommissie, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met het handelen of nalaten van de corporatie of het handelen of nalaten van een persoon/personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten.
- H. Advies : Een met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de geschillencommissie uitbrengt aan het bestuur van de corporatie.
- I. Bindende uitspraak : Een onafhankelijk schriftelijke uitspraak dat de geschillencommissie uitbrengt aan de klager en het bestuur van de corporatie en welke uitspraak voor beide partijen bindend is.

**ARTIKEL 2 DOEL EN TAAK VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE**

- 2.1 Het doel van de geschillencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen en bindende uitspraken over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de corporatie.
- 2.2 De geschillencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur met betrekking tot de behandeling van klachten of doet een bindende uitspraak.
- 2.3 De geschillencommissie kan het bestuur naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
- 2.4 De geschillencommissie is onafhankelijk.
- 2.5 De leden van de geschillencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes Governance-code.

**ARTIKEL 3 SAMENSTELLING GESCHILLENCOMMISSIE EN BENOEMING VAN LEDEN**

- 3.1 De geschillencommissie bestaat uit tenminste drie leden. De leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
- 3.2 De leden van de geschillencommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
- 3.3 Het bestuur benoemt als volgt:
  - a. één lid -tevens voorzitter- op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit een vertegenwoordiger van de corporatie en een vertegenwoordiger van de huurdersorganisatie;
  - b. één lid op voordracht van de huurdersorganisatie;
  - c. één lid op voordracht van het bestuur;
- 3.4 Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
  - a. leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
  - b. leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.
- 3.5 Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie staan of hebben gestaan dat hij/zij niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
  - lid van de interne toezichthouder van de corporatie;
  - lid van de directie of het bestuur van de corporatie;
  - werknemer van de corporatie;
  - bestuurslid van de huurdersorganisatie van verhuurder;
  - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de corporatie;
  - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporatie;
  - leden van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Lelystad;
  - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de corporatie, huurdersorganisaties of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de geschillencommissie;
- 3.6 De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder lid kan ten hoogste twee termijnen lid van de geschillencommissie zijn.
- 3.7 De leden treden af volgens een door de geschillencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van de corporatie.
- 3.8 Het (beoogde) lidmaatschap van de geschillencommissie eindigt door:
  - a. Het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 6 van dit artikel;
  - b. Een onverenigbaarheid van functie als bedoeld in lid 5 van dit artikel;
  - c. Het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
  - d. Het overlijden van het lid;
  - e. Een met redenen omkleed besluit van het bestuur, waarin wordt geconstateerd dat het betrokken (beoogde) lid zijn functie niet (meer) onafhankelijk of naar behoren kan vervullen;
- 3.9 Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de geschillencommissie het bestuur en de huurdersorganisatie vijftien maanden van te voren van dit einde op de hoogte. Met

- inachtneming van lid 3 onder a van dit artikel stelt het bestuur, indien het gaat om de functie van voorzitter, binnen een maand na ontvangst van de mededeling van de geschillencommissie een werkgroep in met het verzoek binnen twee maanden nadat de werkgroep is ingesteld een voordracht te doen.
- 3.10 Indien een lid aftreedt dat op voordracht van de huurdersorganisatie is benoemd, zal het bestuur de huurdersorganisatie verzoeken binnen twee maanden een voordracht te doen. Indien het bestuur oordeelt dat de voorgedragen persoon niet voldoet aan de profielschets van lid 4 van dit artikel of aan de criteria van lid 5 van dit artikel, deelt het bestuur dat schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de huurdersorganisatie, met verzoek om binnen een maand een andere voordracht uit te brengen.
- 3.11 Een beoogd lid zal twaalf maanden voorafgaand aan de beoogde benoeming een periode van minimaal zes maanden op proef meedraaien met de geschillencommissie. Het doel hiervan is de kwaliteit van de geschillenbehandeling te waarborgen door het opdoen van kennis en ervaring. Indien tijdens deze periode - door de corporatie danwel de geschillencommissie - wordt geconstateerd dat het beoogde lid zijn functie niet naar behoren kan vervullen, dan treden de corporatie en de geschillencommissie in overleg. Indien het gaat om de functie van voorzitter of een voorgedragen lid door de huurdersorganisatie, dan zal ook de huurdersorganisatie toetreden tot dit overleg. Het bestuur zal op basis van het overleg een besluit nemen over het wel of niet definitief benoemen van het beoogde lid.
- 3.12 Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een geschillencommissie uit minder dan drie leden bestaat.
- 3.13 Het bestuur stelt de geschillencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

## **HOOFDSTUK 3 DE PROCEDURE**

### **ARTIKEL 4 VOORLEGGEN KLACHT AAN DE GESCHILLENCOMMISSIE**

- 4.1 Een klager kan langs de elektronische weg of per post een klacht indienen bij de geschillencommissie door schriftelijk in de Nederlandse taal een klacht aan de geschillencommissie toe te sturen.
- 4.2 Uit de klacht moet blijken welk concreet handelen en nalaten de corporatie wordt verweten.
- 4.3 Een klacht kan worden onderbouwd met relevante documenten of beeldmateriaal.
- 4.4 Partijen kunnen zich in elk stadium van de procedure door een derde laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Indien een partij zich laat vertegenwoordigen, dan dient hiervoor een schriftelijke volmacht te worden afgegeven. Hierin dient gemotiveerd te worden aangegeven waarom men zelf niet aanwezig kan zijn.
- 4.5 De geschillencommissie neemt klachten kosteloos in behandeling.
- 4.6 Klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.

### **ARTIKEL 5 KLACHTEN DIE NIET IN BEHANDELING WORDEN GENOMEN**

- 5.1 De volgende klachten neemt de geschillencommissie niet in behandeling:
- Een klacht die later dan 12 maanden na het verweten handelen of nalaten van de corporatie is ingediend. Indien de klacht betrekking heeft op de toepassing van de regels van de woonruimteverdeling omtrent inschrijving, woningtoewijzing of afwijzing urgentieaanvraag dient de klacht binnen zes weken nadat het geschil is ontstaan te worden ingediend;
  - Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is;
  - Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten de corporatie wordt verweten;
  - Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-)dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschillenbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of de huurcommissie, waaronder onder meer doch niet uitsluitend klachten over huurprijsverhogingen, afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering;
  - Indien de corporatie niet of nog onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval zendt de geschillencommissie de klacht door aan de corporatie, hetgeen de klager wordt meegedeeld;
  - Een klacht waarbij de klager geen belang heeft;
  - Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking;
  - Indien de klacht louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet betreft;

- i. Indien klager of de corporatie 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;
  - j. Indien de geschillencommissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover advies of een bindende uitspraak heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
  - k. Een klacht gerelateerd aan een gedraging van de corporatie met betrekking tot een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen;
  - l. Een klacht met betrekking tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
  - m. Een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, zoals de geschillenregeling taxaties in de koopgarantvoorwaarden.
- 5.2 Indien de geschillencommissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de geschillencommissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

## **ARTIKEL 6 VERWERKING VAN KLACHTEN**

- 6.1 Klager krijgt van of namens de geschillencommissie binnen veertien dagen schriftelijk bericht van ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
- 6.2 De klachtencommissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden.
- 6.3 In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het reglement van de geschillencommissie gepubliceerd op de website van de corporatie.
- 6.4 De geschillencommissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
- 6.5 De geschillencommissie stuurt naar de corporatie een kopie van de klacht en een kopie van de ontvangstbevestiging. De geschillencommissie stelt daarbij de corporatie in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt de corporatie 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**

- 7.1 Tenzij de klacht op grond van artikel 5 niet inhoudelijk in behandeling wordt genomen stelt de geschillencommissie partijen in de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten in een daarvoor belegde hoorzitting.
- 7.2 De geschillencommissie behandelt het geschil binnen zes weken na ontvangst. Hiertoe stuurt zij aan partijen 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. Tussen uitnodiging en zitting verstrijken minimaal vijf werkdagen.
- 7.3 De geschillencommissie 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 geschillencommissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
- 7.4 De geschillencommissie kan zich op kosten van de corporatie door een deskundige laten adviseren. De corporatie dient vooraf in te stemmen met de kosten.
- 7.5 De geschillencommissie kan voorafgaande aan de zitting op locatie een onderzoek instellen. Hiervoor kan zij een lid tot rapporteur benoemen. Zowel de klager als de corporatie kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.
- 7.6 Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de geschillencommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel geschillencommissie, de klager als de corporatie over hetzelfde dossier beschikken.

## **ARTIKEL 8 DE ZITTING**

- 8.1 De geschillencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
- 8.2 De geschillencommissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter. Per vergadering is ten minste één lid aanwezig dat is benoemd op voordracht van de huurdersorganisatie.

- 8.3 Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van de corporatie worden gewraakt op grond van feiten en omstandigheden, die het vormen van een onpartijdig oordeel zouden kunnen bemoeilijken. Op grond van zodanige feiten en 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.
- 8.4 Zittingen van de geschillencommissie zijn niet openbaar. De geschillencommissie kan bij de zitting personen uitnodigen van wie zij meent dat zij een bijdrage kunnen leveren aan de behandeling van de klacht. De geschillencommissie is gehouden zowel de klager als de corporatie bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
- 8.5 Tijdens de zitting kan klager de klacht toelichten. De klager mag zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager indien klager niet aanwezig is. Daarbij moet tevens de reden van afwezigheid zijn vermeld.
- 8.6 Medewerkers van de corporatie van wie het handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.
- 8.7 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 9 BERAADSLAGING EN STEMMEN**

- 9.1 De beraadslagingen van de geschillencommissie zijn niet openbaar.
- 9.2 De geschillencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
- 9.3 De geschillencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
- 9.4 Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.

## **ARTIKEL 10 ADVIES**

- 10.1 De geschillencommissie brengt binnen twee weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht is gericht en aan de klager.
- 10.2 Het advies van de geschillencommissie is niet bindend, maar het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht is gericht, kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
- 10.3 Het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht is gericht, maakt binnen één maand na ontvangst van het advies haar beslissing schriftelijk kenbaar aan de klager en aan de geschillencommissie. Als het bestuur van de corporatie tegen wie de klacht is gericht afwijkt van het advies, dan motiveert zij dit schriftelijk aan de geschillencommissie en de klager.
- 10.4 Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de geschillencommissie altijd toegevoegd.
- 10.5 Adviezen over geschillen betreffende het handelen of nalaten van het bestuur worden eveneens uitgebracht aan de Raad van Commissarissen van de corporatie.

## **ARTIKEL 11 BINDENDE UITSPRAAK**

- 11.1 De geschillencommissie brengt een bindende uitspraak uit over klachten die betrekking hebben op gedragingen van de corporatie ten aanzien van de woonruimteverdeling. De toetsingsgrond zijn de regels woonruimteverdeling van de corporatie, welke staan gepubliceerd op de website van de corporatie.
- 11.2 De geschillencommissie doet uiterlijk binnen twee weken na de hoorzitting haar schriftelijk bindende uitspraak aan het bestuur van de corporatie en aan de klager.
- 11.3 Het bestuur van de corporatie draagt er zorg voor dat de uitspraak van de geschillencommissie wordt uitgevoerd door de (werk)organisatie.



**ARTIKEL 12 SPOEDEISENDE KLACHTEN**

- 12.1 De voorzitter van de geschillencommissie kan op verzoek van klager de commissie bijeen roepen om een klacht met een spoedeisend belang te behandelen. In deze 'spoedprocedure' kan de voorzitter beslissen dat de geschillencommissie afwijkt van de in dit reglement voorziene vormen en termijnen.
- 12.2 De voorzitter gaat daartoe over wanneer hij of zij, gelet op de aard van de klacht en de betrokken belangen, een onverwijld behandeling en advisering of bindende uitspraak nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan de klager en het bestuur.
- 12.3 Artikel 10 lid 2 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen één week op het advies van de geschillencommissie beslist.

**ARTIKEL 13 BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS**

- 13.1 Leden en beoogde leden van de geschillencommissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
- 13.2 De geschillencommissie draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die ten behoeve van behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.
- 13.3 De secretaris van de geschillencommissie archiveert een exemplaar van alle stukken gedurende 5 jaar na een uitspraak. Daarna worden de stukken vernietigd.
- 13.4 Klager 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 geschillencommissie informeert klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn geopenbaard, is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens. Ook daarover wordt klager geïnformeerd.
- 13.5 Het advies van de geschillencommissie aan het bestuur is uitsluitend geanonimiseerd openbaar, dit ter bescherming van de persoonsgegevens van klager, werknemers of derden.

**ARTIKEL 14 FACILITEITEN**

- 14.1 Het bestuur stelt de faciliteiten ter beschikking die de geschillencommissie nodig heeft om haar werkzaamheden te kunnen verrichten.
- 14.2 Het bestuur stelt vergoedingen vast voor de leden van de geschillencommissie.

**ARTIKEL 15 REGISTRATIE EN VERSLAG VAN WERKZAAMHEDEN**

- 15.1 De ambtelijk secretaris maakt van elke zitting een schriftelijk verslag, welke wordt vastgesteld in de eerstvolgende zitting.
- 15.2 De geschillencommissie 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 de corporatie, het aantal in behandeling genomen klachten, de behandelingstermijn van de klachten, de uitgebrachte adviezen, de strekking van elk advies, de uitgebrachte bindende uitspraken. De geschillencommissie bespreekt dit register tenminste eenmaal per jaar intern en met de corporatie.
- 15.3 De geschillencommissie 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 de corporatie en onderscheid gegrond / ongegrond / gedeeltelijk gegrond.
- 15.4 De corporatie verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar jaarverslag. Daarbij vermeldt de corporatie het aantal tegen gedragingen van de corporatie ingediende klachten bij de geschillencommissie en het percentage van de gevallen waarin het advies van de geschillencommissie niet is opgevolgd.

## **ARTIKEL 16 VASTSTELLING EN WIJZIGING REGLEMENT, ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN**

- 16.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de geschillencommissie.
- 16.2 De corporatie en geschillencommissie zullen jaarlijks een evaluatie houden over het functioneren van dit reglement.
- 16.3 Dit reglement kan worden gewijzigd door het bestuur nadat de geschillencommissie in de gelegenheid is gesteld zich hierover uit te spreken en de huurdersorganisatie met de wijzigingen heeft ingestemd.

## **ARTIKEL 17 SLOTBEPALINGEN**

- 17.1 Dit reglement treedt in werking op 1 november 2019 voor onbepaalde tijd.
- 17.2 Het indienen van een klacht bij de geschillencommissie brengt met zich mee dat de klager akkoord gaat met de procedureregels van dit reglement. Ook de corporatie is aan deze regels gebonden.
- 17.3 Dit reglement kan worden aangehaald als 'Reglement Geschillencommissie Centrada'.