

**Bijlage 2 behorend bij Protocol Sancties & Kanselijst Eindhovense Corporaties
d.d. 1 november 2006**

1. Begripsomschrijving

De in deze Geschillenregeling met een hoofdletter opgenomen begrippen zijn omschreven in artikel 2 van het Protocol Sancties & Kanselijst Eindhovense Corporaties.

2. Doel

Deze procedure geeft invulling aan artikel 11 Protocol (Geschillen). In de beroepsprocedure zoals bedoeld in hoofdstuk II van deze Geschillenregeling (II. BEROEP) kan tevens een beroep worden gedaan op de Hardheidsclausule zoals verwoord in artikel 10 Protocol.

I. BEZWAAR

3. Instellen bezwaar

1. Voorafgaande aan het instellen van het beroep bij de Stichting moet de Huurder eerst de interne bezwaarprocedure bij de Primaire bron volgen. Uitsluitend bij een beroep op de Hardheidsclausule (artikel 10 Protocol) is geen voorafgaand bezwaar vereist.
2. Het bezwaarschrift dient te worden gericht aan het bestuur/de directie van de Primaire bron.
3. Door het instellen van bezwaar verbindt een Huurder zich tot deelname aan de geschillenregeling, zoals vastgelegd in deze Geschillenregeling.

4. Doel bezwaar

Door het indienen van een bezwaar vraagt de Huurder aan de Primaire bron om een heroverweging van de eerder genomen beslissing.

5. Termijn

1. Het bezwaar moet worden ingediend binnen een termijn van zes weken.
2. De in lid 1 genoemde termijn gaat in na de datum verzending van een mededeling als bedoeld in de artikelen 9.1, 9.3 of 9.4 van het Protocol.
3. Bij verzending van het bezwaarschrift per post dient dit aangetekend te worden verzonden.
4. Indien het bezwaarschrift niet tijdig wordt ingediend, zal het niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien het bezwaar is gericht tegen het niet cq. niet tijdig nemen van een beslissing, is het niet aan een termijn gebonden. Het bezwaarschrift kan worden

Bijlage 2 behorend bij Protocol Sancties & Kanselijst Eindhovense Corporaties

d.d. 1 november 2006

ingediend zodra de Primaire bron in gebreke is gebleven tijdig een besluit te nemen. Indien het bezwaar desondanks onredelijk laat wordt ingediend, kan dit niet-ontvankelijk worden verklaard.

6. De Primaire bron dient binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift schriftelijk te reageren.

6. Hoorzitting

De indiener van het bezwaarschrift kan worden gehoord. Van die hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het bepaalde in artikel 14 lid 1 is overeenkomstig van toepassing.

7. Beslissing

Voor zover de heroverweging daartoe aanleiding geeft, herroept de Primaire bron de bestreden beslissing en neemt voor zover nodig in plaats daarvan een nieuwe beslissing. De beslissing op het bezwaar dient deugdelijk gemotiveerd te zijn en te geschieden binnen de maatstaven van het Protocol, met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid.

8. Klachtengeld en behandelingskosten

Behoudens voor zover het bezwaar volstrekt ongegrond is worden door de Primaire bron aan de Huurder geen kosten in rekening gebracht. Indien een bezwaar volstrekt ongegrond wordt geacht mag de Primaire bron maximaal 35 EUR in rekening brengen voor de behandeling van het bezwaar. Dit bedrag dient alsnog te worden terugbetaald indien later, in beroep, het bezwaar alsnog gegrond wordt geacht.

II. BEROEP

9. Samenstelling Geschillencommissie

1. De Commissie bestaat uit drie leden waarvan tenminste één lid – de voorzitter - jurist dient te zijn. Leden van de Commissie zijn onafhankelijk en mogen geen directe of indirecte banden hebben met één van de Deelnemers. Binnen de maatstaven van het Protocol, doet de Commissie zijn werk zonder last of ruggespraak.
2. Voor de samenstelling van de initiële Commissie kan de Stichting afwijken van de benoemingsregels zoals bepaald in dit artikel.

Bijlage 2 behorend bij Protocol Sancties & Kanselijst Eindhovense Corporaties

d.d. 1 november 2006

3. Leden worden benoemd door het bestuur van de Stichting. Aan de volgende groeperingen komt een bindend voordrachtsrecht toe van een lid:
 - a. de Stedelijke Huurdersorganisatie Eindhoven;
 - b. de Deelnemers gezamenlijk;
 - c. de personen die ingevolge lid a. en b. zijn voorgedragen, dragen gezamenlijk een derde kandidaat ter benoeming voor die de functie van voorzitter zal vervullen. De voorzitter dient de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben.
4. Het secretariaat van de Commissie wordt verzorgd door de Stichting.

10. Duur en einde lidmaatschap van de geschillencommissie

1. De leden van de Commissie worden benoemd voor de tijd van vier jaar, met dien verstande dat een tussentijds benoemde aftreedt op een tijdstip waarop het lid, in wiens plaats hij is benoemd, zou hebben moeten aftreden.
2. De aftredenden zijn maximaal twee keer herbenoembaar.
3. Het bestuur van de Stichting stelt een rooster van aftreden op, zodanig dat aftreding geleidelijk zal zijn.
4. Het lidmaatschap van de Commissie eindigt voorts door:
 - a. ontslag als bedoeld in lid 7 van dit artikel;
 - b. indiensttreding bij een Deelnemer of de Stichting;
 - c. bedanken;
 - d. overlijden;
 - e. aanvaarding van het lidmaatschap van een andere commissie van de Stichting.
5. Mochten in de Commissie, om welke reden dan ook, één of meer leden ontbreken, dan vormen de overblijvende leden of vormt het enig overblijvende lid niettemin de Commissie onder de verplichting aan de Stichting om zo spoedig mogelijk in de vacatures te (doen) voorzien met inachtneming van de bepalingen in deze Geschillenregeling.
6. Indien de Commissie in zijn geheel aftreedt, blijft het zijn functie waarnemen ten behoeve van de lopende zaken, totdat het de leiding aan een nieuwe Commissie heeft overgedragen.

7. Een lid dat in ernstige mate door handelen of nalaten afbreuk doet aan het functioneren van de Commissie kan, eventueel op voordracht van de Commissie, door het bestuur van de Stichting worden ontslagen of voor maximaal vier maanden worden geschorst.
8. Een Commissiebesluit tot voordracht voor ontslag of schorsing kan uitsluitend worden genomen bij aanwezigheid van de voltallige Commissie en bij unanimitéit met dien verstande dat het voor schorsing of ontslag voorgedragen Commissielid en diens stem niet meetellen.
9. Het betreffende Commissielid wordt schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte gesteld van de bezwaren die er tegen zijn functioneren als Commissielid bestaan, waarna het betrokken Commissielid zich daartegen binnen veertien dagen kan verweren, schriftelijk en/of mondeling. Van een mondeling verweer wordt proces-verbaal opgemaakt dat door het betreffende commissielid voor akkoord dan wel, indien het bezwaar heeft tegen de weergave van het mondeling verweer, voor gezien, onder vermelding van zijn bezwaar, wordt ondertekend.
10. Gedurende de periode dat het ontslag aanhangig is, is het betreffende Commissielid geschorst.
11. Wanneer het bestuur van de Stichting de schorsing als bedoeld in lid 7 van dit artikel bevestigt, wordt de schorsingstermijn geacht ingegaan te zijn op het moment van het Commissiebesluit daartoe.

11. Taak

De Commissie heeft tot taak:

1. onverminderd het bepaalde onder 2 en 3, geschillen tussen Huurder en Primaire bron te beslechten, voorzover deze betrekking hebben op de uitvoering van het Protocol en voorzover de Huurder de bezwaarschriftprocedure als bedoeld in hoofdstuk I heeft doorlopen. De Commissie doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies te geven of door een schikking tussen partijen te bevorderen;
2. een uitspraak te doen bij een beroep door Huurder op de Hardheidsclausule (artikel 10 Protocol). Dit betreft een rechtstreeks appèl, waarbij niet eerst de bezwaarschriftprocedure als bedoeld in hoofdstuk I behoeft te worden doorlopen;

Bijlage 2 behorend bij Protocol Sancties & Kanselijst Eindhovense Corporaties

d.d. 1 november 2006

3. uitspraken van de Commissie Moeilijk Plaatsbaren worden door de Commissie slechts marginaal getoetst om vast te stellen of de betreffende beslissing van de Commissie Moeilijk Plaatsbaren zorgvuldig is genomen met het oog op de consequenties die dit heeft voor betrokken Huurder ten aanzien van de opname op de Sancties & Kanselijst. Dit betreft een rechtstreeks appèl, waarbij niet eerst de bezwaarschriftprocedure als bedoeld in hoofdstuk I behoeft te worden doorlopen;
4. schriftelijke interne richtlijnen op te stellen en te onderhouden ten aanzien van de uitvoering van haar taken onder 1, 2 en 3 teneinde een consistent en niet op willekeur gebaseerd beleid te voeren bij de uitvoering van de aan haar opgedragen taak.

12. Bevoegdheid

De Commissie is bevoegd een geschil te behandelen, conform deze geschillenregeling, indien en voorzover partijen zijn overeengekomen zich aan het bindend advies van de Commissie te onderwerpen. Een Deelnemer onderwerpt zich aan bindend advies door deelname aan het Protocol, een Huurder door het instellen van beroep.

13. Ontvankelijkheid

1. De Commissie verklaart de Huurder in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk indien het een geschil betreft waarover de Huurder reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.
2. De Commissie verklaart op verzoek van de Primaire bron - gedaan bij eerste gelegenheid - de Huurder in zijn klacht niet ontvankelijk indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig hoofdstuk I van deze geschillenregeling bij de Primaire bron heeft ingediend en vervolgens bij de Commissie aanhangig heeft gemaakt, onverminderd het recht van Huurder een rechtstreeks beroep te doen bij de Commissie op de Hardheidsclausule en de marginale toetsing van een beslissing van de Commissie Moeilijk Plaatsbaren.
3. De Commissie verklaart de Huurder in zijn klacht niet-ontvankelijk, indien zij reeds eerder over het geschil een bindend advies heeft gegeven, tenzij er door de Huurder nieuwe feiten en omstandigheden worden gesteld die een hernieuwde behandeling van het geschil rechtvaardigen.
4. In afwijking van het bepaalde in dit artikel kan de Commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de Huurder terzake van de niet naleving van deze geschillenregeling naar het oordeel van de Commissie

Bijlage 2 behorend bij Protocol Sancties & Kanselijst Eindhovense Corporaties

d.d. 1 november 2006

redelijkerwijs geen verwijt treft.

14. De behandeling van geschillen

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
2. Het geschil dient aan de Commissie schriftelijk te worden voorgelegd.
3. De in lid 2 bedoelde mededeling dient te bevatten de namen, adressen en eventuele telefoon- en telefaxnummers van beide partijen alsmede een korte omschrijving van het geschil en de vordering.
4. Indien de Huurder niet binnen twee weken na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in lid 2 wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De Commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

15. Geen (verdere) behandeling van geschillen

1. De Commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat het onderzoek naar de klacht niet mogelijk is.
2. De Commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien de Primaire bron niet langer deelneemt aan het Protocol en de Sancties & Kanselijst, voordat de Huurder heeft voldaan aan het bepaalde in artikel 14 lid 2. In dat geval zullen aan de Huurder geen kosten als bedoeld in artikel 18 in rekening worden gebracht en zullen reeds betaalde gelden worden terugbetaald.

16. Hoor en wederhoor

1. De Commissie stelt de Primaire bron schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil en stelt hem gedurende twee weken in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de Commissie kenbaar te maken. De Commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.
2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de Commissie in afschrift aan de Huurder toegezonden.
3. Indien de Commissie dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De Commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.

Bijlage 2 behorend bij Protocol Sancties & Kanselijst Eindhovense Corporaties

d.d. 1 november 2006

17. Getuigen en deskundigen

1. De Commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de Commissie aan haar te zijn opgegeven.
2. De Commissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n).
3. De Commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.
4. De Commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de Commissie kunnen reageren. De Commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

18. Advies

1. De Commissie dient binnen zes weken na ontvangst van het beroep hierop te reageren en Huurder en Deelnemer hiervan schriftelijk te berichten.
2. De Commissie beslist binnen de maatstaven van het Protocol, met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid. Voorzover deze geschillenregeling condities bevat, die in voor de Huurder gunstige zin afwijken van het Protocol, past de Commissie deze geschillenregeling toe.
3. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan de Huurder, de Primaire bron en de Stichting medegedeeld.
4. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
 - a. de namen van de leden van de Commissie;
 - b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaats van partijen;
 - c. de dagtekening van het bindend advies;
 - d. de motivering van de gegeven beslissing.
5. De Commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
6. De Commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
 - aan de Primaire bron nakoming opleggen van het Protocol;
 - de opname, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van de gegevens van de Huurder op de Sancties & Kanselijst bevelen;
 - alsmede iedere andere beslissing die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil, met dien verstande dat de Commissie niet bevoegd is een Deelnemer te verplichten een Huurder een woning toe te wijzen.

Bijlage 2 behorend bij Protocol Sancties & Kanselijst Eindhovense Corporaties

d.d. 1 november 2006

7. Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de Commissie de klacht ongegrond en wordt tevens een termijn bepaald, waarbinnen het geschil door de Huurder opnieuw aanhangig kan worden gemaakt, zonder dat deze opnieuw klachtengeld verschuldigd is.
8. Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de Commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen.
9. De voorzitter van de Commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke reken- of schrijffout in het bindend advies herstellen, dan wel - indien de gegevens genoemd in lid 4 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld - tot verbetering van die gegevens overgaan. Een verzoek als bedoeld in dit lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in dit lid te reageren. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

19. Klachtengeld en behandelingskosten

1. De Huurder die een geschil voorlegt, is een door de Stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd. Bedoeld bedrag wordt door de Commissie niet terugbetaald.
2. Indien de klacht van de Huurder door de Commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de Primaire bron aan de Huurder het door deze ingevolge lid 1 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden. Bovendien wordt bepaald dat de Primaire bron, als bijdrage in de kosten van de behandeling van het geschil een door de Stichting vastgesteld bedrag aan de Commissie betaalt. Bepalend voor de hoogte daarvan is het bedrag dat door de Stichting is vastgesteld voor het jaar waarin de Commissie de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaart. De Commissie kan de behandelingskosten matigen met maximaal 50% bij een gedeeltelijk gegronde klacht.
3. In afwijking van het bepaalde in het vorige lid wordt het klachtengeld door de Primaire bron niet vergoed en is deze geen behandelingskosten verschuldigd, indien de Commissie de klacht van de Huurder ongegrond acht en haar beslissing overeenstemt met de oplossing die door de Primaire bron aan de

Bijlage 2 behorend bij Protocol Sancties & Kanselijst Eindhovense Corporaties

d.d. 1 november 2006

Huurder werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de Commissie aanhangig maakte, maar die door de Huurder niet werd geaccepteerd.

4. Het bepaalde in de eerste volzin van het tweede lid is eveneens van toepassing, indien de klacht van de Huurder door de Commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de Commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
5. Bij een tussen partijen getroffen schikking na verzending van de oproep om mondeling te worden gehoord, is de Primaire bron aan de Commissie de behandelingskosten verschuldigd. Het door de Huurder betaalde klachtengeld behoeft door de Primaire bron aan deze niet te worden vergoed.
6. Behoudens het bepaalde in dit artikel komen de door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de Commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten en wel tot een maximum van vijfmaal het bedrag dat ingevolge dit artikel aan de Commissie verschuldigd is.

20. Geheimhouding, wraking en verschoning

1. De leden van de Commissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.
2. Een lid van de Commissie kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil zouden kunnen bemoeilijken. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.
3. De overige leden van de Commissie beslissen of de wraking terecht is gedaan. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn.
4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het tweede lid kan een lid van de Commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de Commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
5. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de Commissie.
6. De beslissing als bedoeld in het tweede lid wordt aan partijen medegedeeld.

Bijlage 2 behorend bij Protocol Sancties & Kanselijst Eindhovense Corporaties

d.d. 1 november 2006

21. Vernietiging bindend advies

Vernietiging van het bindend advies van de Commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen zes maanden na de verzending van het advies aan partijen. De rechter zal het bindend advies vernietigen, indien de advies in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Door niet binnen voornoemde termijn de advies aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de advies onaantastbaar.

III. ALGEMEEN

22. Slotbepaling

In alle gevallen waarin deze Geschillenregeling niet voorziet, beslist het bestuur van de Stichting, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.