



Geschillenreglement

Spelregels om een klacht aan de Geschillencommissie voor te leggen

Datum • 15 juli 2021
Versie • 1.0

Inleiding

De Key: een open organisatie

Woonstichting De Key streeft in het dagelijks werk naar dienstverlening dichtbij en een klantvraaggerichte service. Daarbij willen we een organisatie zijn die openstaat voor de wensen van (kandidaat)huurders en woningzoekenden. Het personeel van De Key zet zich in het directe contact met (kandidaat)huurders en woningzoekenden dan ook in om vragen goed te beantwoorden en mee te denken in oplossingen.

Waarborgen individuele belangen

Normaal gesproken handelt De Key uw zaken af. Toch kunnen er situaties voorkomen waarin problemen of meningsverschillen tussen twee partijen in eerste instantie niet opgelost kunnen worden. Om de belangen van het individu ten opzichte van een grote organisatie als De Key te waarborgen, is in samenspraak met de Huurdepel Arcade een geschillenreglement opgesteld.

Als u het met ons oneens blijft

Als het overleg met de medewerkers van De Key vastloopt of wanneer u ontevreden bent over de aangeboden oplossing van De Key, kunt u het probleem voorleggen aan de Geschillencommissie. Zo'n geschil dient schriftelijk bij de commissie te worden ingediend. In het Geschillenreglement kunt u lezen wat de spelregels zijn bij geschillen en in welke omstandigheden en onder welke voorwaarden geschillen in behandeling worden genomen.

Indienen Geschil

Als u meent op grond van het Geschillenreglement een klacht te kunnen voorleggen aan de geschillencommissie, dan kunt u dat digitaal doen naar geschillencommissie@dekey.nl doen of schriftelijk naar het volgende adres:

Woonstichting De Key
t.a.v. de Geschillencommissie
Postbus 2643
1000 CP AMSTERDAM

Artikel 1

Begripsomschrijvingen

Advies	Met redenen omkleed onafhankelijk schriftelijk advies dat de Geschillencommissie uitbrengt aan het bestuur van De Key.
Bewoners- commissie	De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub g van de Wet op het Overleg Huurders–Verhuurder
Bestuur	De Algemeen directeur bestuurder van De Key.
De Key	De stichting heeft als doel dat de toegelaten instelling als bedoeld in artikel 70 van de Woningwet uitsluitend werkzaam te zijn in het belang van de volkshuisvesting
Geschillen- commissie	De commissie ingesteld door het bestuur van De Key om onafhankelijke adviezen over klachten ten aanzien van het doen en nalaten van De Key aan het bestuur van De Key uit te brengen, om zo een bijdrage te leveren aan het verantwoord functioneren van De Key.
Huurders- organisatie	De organisatie als bedoeld in art 1 lid1 sub f van de Wet op het Overleg Huurders-Verhuurder
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 een handelen of nalaten van De Key of het handelen of nalaten van personen die voor of namens haar werkzaamheden verrichten
Klager	Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none">• Een huurder van woon- of bedrijfsruimte van De Key.• 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 kandidaat-huurder van woonruimte in eigendom van of in beheer bij De Key of een verbinding van De Key. Een kandidaat-huurder van woonruimte kan zijn een persoon die zich heeft gemeld als gegadigde voor een huurwoning van De Key.• De consument koper van een door De Key verkochte woning kan een klacht indienen over handelen en nalaten van De Key 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 statushad als hiervoor opgesomd, zij het tot een jaar na het tijdstip waarop de gedraging van De Key plaatsvond.
Secretaris	De secretaris als bedoeld in artikel 3.10

Artikel 2

Doel en taak van de Geschillencommissie

1. Het doel van de Geschillencommissie is het uitbrengen van onafhankelijke adviezen over klachten om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van De Key.
2. De Geschillencommissie beoordeelt ingediende klachten en adviseert het bestuur met betrekking tot de behandeling van klachten. Het bestuur van De Key kan slechts om zwaarwegende redenen van dit advies afwijken.
3. De Geschillencommissie kan het bestuur naar aanleiding van de behandeling van een klacht een aanbeveling geven over het gevoerde of te voeren beleid.
4. De Geschillencommissie is onafhankelijk.
5. De leden van de Geschillencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes Governance-code.

Artikel 3

Samenstelling Geschillencommissie, profiel en benoeming van leden

1. De Geschillencommissie bestaat uit tenminste vijf leden, waarvan tenminste twee plaatsvervangend leden. De leden en de plaatsvervangend leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
2. De leden en de plaatsvervangend leden van de Geschillencommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
3. Het bestuur benoemt als volgt:
 - a. de voorzitter, voorgedragen door de leden en plaatsvervangend leden;
 - b. de helft van de overige leden op voordracht van (een van) de huurdersorganisatie(s);
 - c. de andere helft van de overige leden op voordracht van het bestuur;
 - d. de plaatsvervangend leden kunnen op verzoek van de voorzitter ieder lid bij afwezigheid vervangen.
4. Het bestuur stelt een profielschets van de leden op die zij voordraagt. Voor de leden die Arcade voordraagt, stelt Arcade een profielschets op.
5. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot De Key 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 jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:
 - lid van de interne toezichthouder van De Key;
 - lid van de directie of het bestuur van De Key;
 - werknemer van De Key;
 - bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder;
 - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op De Key;
 - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van De Key;
 - leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woning- marktregio van De Key als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
 - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van De Key, huurdersorganisaties of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de Geschillencommissie;
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 kan ten hoogste drie termijnen lid van de Geschillencommissie zijn. 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.

7. Het lidmaatschap van de Geschillencommissie eindigt door:
 - a. Het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 6;
 - b. Het schriftelijk opzeggen van het lidmaatschap;
 - c. Overlijden van het lid;
 - d. Een met redenen 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 Geschillencommissie het bestuur en de huurdersorganisatie 6 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. Indien een lid, dat op voordracht van de huurdersorganisatie is benoemd, aftreedt, zal het bestuur de huurdersorganisatie binnen 2 maanden verzoeken een voordracht te doen. 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 Geschillencommissie uit minder dan vijf leden bestaat.
10. Het bestuur stelt de Geschillencommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

Artikel 4

Voorleggen klacht aan de Geschillencommissie

1. Een klager kan langs 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.
2. Uit de klacht moet blijken welke concrete gedragingen aan De Key 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 Geschillencommissie neemt klachten kosteloos in behandeling.
6. Klager kan zijn klacht op elk moment gedurende de procedure intrekken.

Artikel 5

Klachten die niet in behandeling worden genomen

1. De volgende klachten neemt de Geschillencommissie niet in behandeling:
 - a. Een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van De Key is ingediend;
 - b. Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is;
 - c. Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten De Key wordt verweten.
 - d. 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 doch niet uitsluitend klachten over af- en toewijzing van woningen, huurprijsverhogingen en afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering;
- e. Indien De Key onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval zendt de Geschillencommissie de klacht door aan De Key, hetgeen de klager wordt meegedeeld;
 - f. Een klacht waarbij de klager geen belang heeft;
 - g. Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking;
 - h. Indien de klacht louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet betreft;
 - i. Indien klager of De Key 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 heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken.
 - k. Een klacht gerelateerd aan een gedraging 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.
2. Indien de commissie een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Artikel 6

Verwerking van klachten

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

Artikel 7

Vorbereiding van de zitting

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.
2. De Geschillencommissie stuurt binnen 3 weken nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in de artikelen 6 lid 3 en 6 lid 6 is ontvangen 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.
 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.
 4. De Geschillencommissie kan zich door een deskundige laten adviseren.
 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 Key kunnen vooraf worden uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn.
 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 Key over hetzelfde dossier beschikken.

Artikel 8

De zitting

1. De Geschillencommissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
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 een huurdersorganisatie.
3. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van De Key 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 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 Key bij de uitnodiging voor de zitting mee te delen welke andere personen zij heeft uitgenodigd.
5. Tijdens de zitting kan klager de klacht toelichten. Partijen mogen zich laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. Een vertegenwoordiger moet schriftelijk gemachtigd zijn door klager, indien klager niet aanwezig is.
6. Medewerkers van De Key wier handelen of nalaten onderwerp is van de klacht worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.

Artikel 9

Adviezen

1. De beraadslagingen van de Geschillencommissie zijn niet openbaar.
2. De Geschillencommissie baseert haar oordeel op de ingebrachte stukken en op de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
3. De Geschillencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
4. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
5. De Geschillencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting haar schriftelijk advies uit aan het bestuur van De Key en aan de klager.

6. Het advies van de Geschillencommissie is niet bindend, maar het bestuur van De Key kan slechts schriftelijk en gemotiveerd van het advies afwijken.
7. Het bestuur van De Key maakt binnen één maand na ontvangst van het advies zijn beslissing schriftelijk kenbaar aan klager en aan de Geschillencommissie. Als het bestuur van De Key afwijkt van het advies, motiveert het dit schriftelijk aan de Geschillencommissie en klager.
8. Bij de bekendmaking van het besluit wordt het advies van de Geschillencommissie altijd toegevoegd.

Artikel 10

Spoedeisende klachten

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.
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 nodig acht. Beslist de voorzitter dat een spoedprocedure niet nodig is, dan doet hij of zij hiervan onverwijld schriftelijk mededeling aan klager en bestuur. Artikel 9 lid 6 is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen één week op het advies van de Geschillencommissie beslist.

Artikel 11

Bescherming persoonsgegevens

1. Leden van de Geschillencommissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.
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.
3. De secretaris van de Geschillencommissie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak.
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, tenzij de gegevens van derden onleesbaar gemaakt zijn en uit het document niet valt af te leiden op welke perso(o)n(en) of woning(en) en/of situatie(s) de inhoud betrekking heeft. 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. Indien derden uitdrukkelijk om geheimhouding van de stukken hebben verzocht dan zullen die niet worden verstrekt.
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 12

Faciliteiten

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

Artikel 13

Registratie en verslag van werkzaamheden

1. 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 Key, het aantal in behandeling genomen klachten, de behandelingstermijn van de klachten, de uitgebrachte adviezen, de strekking van elk advies. De Geschillencommissie bespreekt dit register periodiek intern en met het bestuur en stuurt gelijktijdig de huurdersorganisatie informatie over het soort klachten.
2. 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 Key en onderscheid gegrond / ongegrond / gedeeltelijk gegrond.
3. De Key verantwoordt zich over de afhandeling van klachten in haar Jaarverslag. Daarbij vermeldt De Key het aantal tegen gedragingen van De Key ingediende klachten bij de Geschillencommissie en het percentage van de gevallen waarin het advies van de Geschillencommissie niet is opgevolgd.

Artikel 14

Onvoorziene omstandigheden

1. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Geschillencommissie.
2. Een dergelijke beslissing wordt na de behandeling van de zaak waarin de onvoorziene omstandigheid zich voordoet, voorgelegd aan de Key. Zonodig wordt het reglement aangepast volgens artikel 15.

Artikel 15

Wijziging en vaststellen van het reglement

1. Het reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door De Key, in samenspraak met de huurdersorganisatie.
2. De Geschillencommissie wordt in de gelegenheid gesteld om haar zienswijze te geven over voorgestelde wijzigingen van het reglement

