

## SAMENWERKINGSOVEREENKOMST PeelrandWonen en Onder de Pannen

De ondergetekenden;

Stichting PeelrandWonen, gevestigd en kantoor houdende te Boekel, , in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer G.J.A. Canjels, bestuurder, hierna te noemen "PeelrandWonen".

en

Stichting Huurdersraad Onder de Pannen, statutair gevestigd en kantoor houdend te Boekel, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door ?, voorzitter, en ?, secretaris, hierna te noemen "Onder de Pannen".

### OVERWEGENDE DAT:

- PeelrandWonen verantwoordelijk is voor het beheer en het beleid inzake het totale woningbestand;
- Onder de Pannen de belangenbehartiger is van de huurders en er naar streeft de belangen te behartigen van alle huurders van PeelrandWonen;
- PeelrandWonen de belangen van huurders van haar woningen erkent en daarom afspraken wil maken met Onder de Pannen over informatie-, advies- en instemmingsrecht, zodat de invloed van huurders op het beleid van PeelrandWonen voldoende wordt gewaarborgd.
- PeelrandWonen huurders direct wil betrekken bij onderwerpen, die voor hen van belang zijn om slagvaardig te kunnen inspelen op de wensen van de huurders vanuit het besef dat daadwerkelijke betrokkenheid en invloed van de zijde van de huurders bevorderlijk is voor een goede dienstverlening en een effectief beheer van de woningen van PeelrandWonen;
- het belangrijk is dat Onder de Pannen deze betrokkenheid en invloed uitoefent vanuit een onafhankelijke en zelfstandige positie;
- voor het beheer en beleid van PeelrandWonen een goede onderlinge verstandhouding van belang is en gestructureerd overleg en respect voor ieders doelstellingen en verantwoordelijkheden noodzakelijk zijn.

### ZIJN ALS VOLGT OVEREENGEKOMEN:

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
|                                  | <b>1. Algemeen</b>   |
| Doelstellingen en uitgangspunten | <p>1.1 De samenwerkingsovereenkomst is opgesteld met de doelstelling:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Onder de Pannen goede mogelijkheden te bieden om de belangen te behartigen van bewoners, huurders en woningzoekenden, voor wiens belangen zij opkomt;</li><li>b. De invloed van huurders op het beleid en beheer van PeelrandWonen te vergroten;</li><li>c. PeelrandWonen middels het overleg mogelijkheden te bieden om nadere kennis over haar doelgroepen te verkrijgen en daarmee:<ul style="list-style-type: none"><li>• de dienstverlening aan zijn huurders te optimaliseren;</li><li>• te komen tot een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering;</li><li>• het optimaliseren van de kwaliteit van het wonen;</li><li>• het permanent bewaken van het verbeteren van de verhouding tussen de hoogte van de huur en de kwaliteit van de woning;</li><li>• het bevorderen van een goede relatie tussen huurders en verhuurder;</li><li>• het laten aansluiten van het door PeelrandWonen te voeren beleid bij de behoefte van de (toekomstige) huurders;</li></ul></li><li>d. De taken en bevoegdheden van PeelrandWonen en Onder de Pannen te verduidelijken;</li><li>e. Regels en procedures af te spreken om het overleg tussen PeelrandWonen en Onder de Pannen te verduidelijken, te structureren en een goede overlegrelatie te bevorderen;</li><li>f. Het bevorderen van een gelijkwaardig overleg tussen PeelrandWonen en</li></ol> |

## Onder de Pannen.

- |  |          |  |
|--|----------|--|
|  | 1.2      | De doelstelling van de samenwerking moet ertoe leiden dat: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Er sprake is van overleg tussen PeelrandWonen en Onder de Pannen op basis van gelijkwaardigheid en met respect voor ieders doelstellingen en verantwoordelijkheden;</li> <li>b. De bedrijfsvoering en dienstverlening van PeelrandWonen verbeteren;</li> <li>c. De representativiteit van Onder de Pannen en de belangenbehartiging van de huurders middels invloeduitoefening op het beleid en beheer van PeelrandWonen in de ogen van de huurders van PeelrandWonen verbeteren.</li> </ol>  |
| Duur van de overeenkomst               | 1.3      | Deze samenwerkingsovereenkomst gaat in op het moment van ondertekening en geldt tot er een vervangende overeenkomst tussen partijen is aangegaan. Op verzoek van één of beide partijen of als er door wijziging van wet- en regelgeving aanleiding toe is, wordt de overeenkomst geheel of gedeeltelijk geëvalueerd. Als de evaluatie leidt tot wijzigingen in de overeenkomst wordt de aangepaste overeenkomst beschouwd als een vervangende overeenkomst.  |
| Opzeggen van de overeenkomst           | 1.4      | Partijen kunnen deze overeenkomst uitsluitend opzeggen op basis van wettelijke of uit deze overeenkomst voortvloeiende redenen. Eenzijdige opzegging geschiedt schriftelijk en gelet op de inhoud en strekking van deze overeenkomst met redenen omkleed en inachtneming van een opzegtermijn van minimaal zes maanden. Voordat partijen deze overeenkomst opzeggen, zal er overleg tussen partijen plaatsvinden.  |
| Rechten bewoners- en complexcommissies | 1.5      | De inhoud van deze overeenkomst is onverkort van toepassing op de bij Onder de Pannen aangesloten complexcommissies.   |
| Rechten individuele huurder            | 1.6      | Deze overeenkomst laat de bestaande rechtsverhouding tussen PeelrandWonen en de individuele huurder en de daarmee samenhangende contracten en afspraken onverlet.  |
| BBSH en Overlegwet                     | 1.7      | Deze overeenkomst wordt beschouwd als een reglement, zoals bedoeld in artikel 17 van het BBSH en is een verdere uitwerking van en aanvulling op de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.   |
| Begrippen                              | 1.8      | Ter verduidelijking van de betekenis van een aantal gebruikte begrippen en/of woorden hebben partijen in bijlage 1 van deze overeenkomst een verklarende lijst opgenomen. In het kader van deze overeenkomst wordt bij de genoemde begrippen de daarbij genoemde betekenis gehanteerd.   |
|  | <b>2</b> | <b>Erkenning en representativiteit</b>   |
| Erkenning                              | 2.1      | PeelrandWonen erkent Onder de Pannen en de bij Onder de Pannen aangesloten complexcommissies als gesprekspartner voor alle onderwerpen van beheer en beleid die voor de huurders van belang kunnen zijn onder voorwaarde dat: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Onder de Pannen en/of een complexcommissie alle huurders van de woningen, waarvoor zij de belangen behartigt, in de gelegenheid stelt om zich bij haar aan te sluiten;</li> <li>b. de (bestuurs)leden van Onder de Pannen en de leden van de complexcommissies worden gekozen of aangewezen door de huurders die zij vertegenwoordigen;</li> <li>c. Onder de Pannen of de complexcommissies de huurders op de hoogte houdt van haar activiteiten en hen betreft bij haar standpuntbepaling;</li> <li>d. Onder de Pannen en de complexcommissies ieder tenminste éénmaal per jaar een vergadering uitschrijven voor de huurders, waarvan zij de belangen behartigt. In deze vergadering legt zij verantwoording af voor haar activiteiten in het afgelopen jaar; op deze vergadering of op een aparte bijeenkomst worden de plannen en begroting voor het komend jaar besproken;</li> </ol> |
|  | 2.2      | PeelrandWonen zal nieuwe bewoners attent maken op het feit dat Onder de  |

|   |          |  |
|---|----------|--|
|   |          | Pannen opkomt voor de belangen van de huurders.  |
| Oprichting complexcommissies                            | 2.3      | PeelrandWonen en Onder de Pannen bevorderen gezamenlijk de totstandkoming van complexcommissies in complexen waar specifieke belangenbehartiging wenselijk of noodzakelijk is.   |
| Waarnemen voor bewoners- of complexcommissies           | 2.4      | Als voor PeelrandWonen én Onder de Pannen het niet mogelijk blijkt te zijn om in een complex een complexcommissie op te richten, dan zal Onder de Pannen zo goed mogelijk waarnemen.   |
|   | <b>3</b> | <b>Financiële regelingen en faciliteiten</b>   |
| Financiële bijdrage van PeelrandWonen                   | 3.1      | PeelrandWonen stimuleert en ondersteunt Onder de Pannen en de complexcommissies in materiële en immateriële zin bij haar activiteiten, voor zover deze zijn gericht op zaken, die aantoonbaar in het belang van de volkshuisvesting en de belangenbehartiging van de huurders van PeelrandWonen zijn.<br>PeelrandWonen neemt de kosten van Onder de Pannen of een complexcommissie voor haar rekening of stelt faciliteiten beschikbaar voor de activiteiten die Onder de Pannen of de complexcommissie organiseert voor het uitvoeren van de belangenbehartiging van de huurders van PeelrandWonen, mits van te voren overleg is geweest over de activiteiten. Posten die in ieder geval als noodzakelijk worden beschouwd zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ruimte en kosten voor vergaderingen, waaronder huurdersbijeenkomsten;</li> <li>• kosten voor het informeren en raadplegen van de achterban;</li> <li>• administratie;</li> <li>• telefoon-, internet-, kopieer-, en portokosten</li> <li>• heffingen en verzekeringen;</li> <li>• deskundigheidsbevordering (o.a. scholing, symposia, jaarlijkse excursie, relevante literatuur);</li> <li>• inhuren externe deskundigheid;</li> <li>• het lidmaatschap van de landelijke belangenorganisatie voor huurders, de Nederlandse Woonbond, en voor de aansluiting bij eventuele regionale of lokale bundelingen van huurdersorganisaties;</li> </ul> |
| Projectkosten   | 3.2      | PeelrandWonen draagt de kosten die Onder de Pannen en/of een complexcommissie hebben ten gevolge van: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. fusievoornemens c.q. de daadwerkelijke fusie van PeelrandWonen met een of meerdere andere instellingen;</li> <li>b. herstructurerings-, renovatie- en/of grootonderhoudsprojecten;</li> <li>c. andere incidentele projecten, welke door PeelrandWonen worden geïnitieerd;</li> </ol> De te vergoeden kosten omvatten ook de kosten van de door Onder de Pannen en/of een complexcommissie ingeschakelde externe adviseurs. PeelrandWonen is echter niet gehouden aan het dragen van de kosten, als vooraf geen overleg over die kosten is geweest.   |
| Beheer financiën en voeren van financiële administratie | 3.3      | PeelrandWonen draagt zorg voor het beheer van de financiën van Onder de Pannen en voert voor haar de financiële administratie. Tenminste eenmaal per jaar verzorgt PeelrandWonen een overzicht de financiële transacties ten behoeve van Onder de Pannen.  |
|   | <b>4</b> | <b>Overleg tussen PeelrandWonen en de huurdersorganisaties</b>   |
| Overleg met de huurdersorganisaties                     | 4.1      | PeelrandWonen en Onder de Pannen of een complexcommissie zullen regelmatig overleg voeren over alle onderwerpen die voor PeelrandWonen, de huurders en/of de huurdersorganisaties van belang kunnen zijn: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Het zwaartepunt van het overleg met de Huurdersraad van Onder de Pannen ligt bij de onderwerpen die zich op corporatieniveau afspelen. De in bijlage 2 genoemde onderwerpen zullen worden besproken wanneer er aanleiding toe is;</li> </ol>   |

- b. Het zwaartepunt van het overleg met een complexcommissies ligt bij de onderwerpen die zich in het betreffende complex afspelen. De in bijlage 2 genoemde onderwerpen zullen worden besproken wanneer er aanleiding toe is;
- c. Contacten tussen PeelrandWonen en de individuele huurder zijn een aangelegenheid tussen deze partijen. Onder de Pannen kan alleen op uitdrukkelijk verzoek van de individuele huurder hierbij betrokken worden. Desgewenst moet Onder de Pannen aantonen door de individuele huurder gemachtigd te zijn om namens deze te handelen.
- Overleg op corporatieniveau 4.2 Voor het overleg op corporatieniveau wordt het navolgende in acht genomen:
- a. PeelrandWonen wordt in het overleg vertegenwoordigd door de directeur/bestuurder, indien gewenst bijgestaan door andere medewerkers van PeelrandWonen en/of externe adviseurs;
- b. Onder de Pannen wordt in het overleg vertegenwoordigd door bestuur en, indien zij dat wil, bijgestaan door leden en/of (externe) adviseurs;
- c. Het overleg vindt tenminste viermaal per jaar plaats of zoveel vaker als één der partijen dit wenst;
- d. De voorzitter van het overleg wordt in onderling overleg aangewezen. In onderling overleg wordt de wijze van verslaggeving bepaald en verzorgd;
- e. De datum en agenda van het overleg worden door PeelrandWonen en Onder de Pannen gezamenlijk opgesteld. De agenda wordt voorafgaande aan de vergadering, vergezeld van de benodigde stukken, aan de overlegdeelnemers toegezonden;
- f. De oproep tot overleg vermeldt in ieder geval:
- o dag, datum, tijd en plaats van de vergadering;
  - o de op de agenda geplaatste onderwerpen, met een duidelijke toelichting;
- g. De overlegpartijen zijn zelf verantwoordelijk voor de informatie die zij betreffende het overleg naar buiten brengen. Partijen dragen zorg voor een zorgvuldige en correcte informatieverstrekking. Desgevraagd kunnen dienaangaande in het overleg nadere afspraken gemaakt worden.
- Overleg op complexniveau 4.3 Voor het overleg op complexniveau wordt het navolgende in acht genomen:
- a. PeelrandWonen wordt in het overleg vertegenwoordigd door de medewerker, welke voldoende is gemandateerd door PeelrandWonen. Indien deze vertegenwoordiger dat wenst kan hij/zij in het overleg worden bijgestaan door andere medewerkers van PeelrandWonen en/of andere adviseurs;
- b. De complexcommissie wordt in het overleg vertegenwoordigd door de daarvoor aangewezen, gemandateerde leden, die, indien zij dit wensen, kunnen worden bijgestaan door één of meer huurders of bewoners, bestuursleden van Onder de Pannen en/of andere adviseurs;
- c. Het overleg vindt tenminste éénmaal per jaar plaats, tenzij PeelrandWonen en complexcommissie anders overeenkomen of specifieke uitvoeringszaken daartoe aanleiding geven;
- d. De datum en agenda van het overleg wordt door PeelrandWonen en één van de leden van de complexcommissie gezamenlijk opgesteld en zal voorafgaand aan het overleg met bijbehorende stukken aan de overlegdeelnemers worden toegezonden;
- e. De oproep tot overleg vermeldt in ieder geval:
- o dag, datum, tijd en plaats van de vergadering;
  - o de op de agenda geplaatste onderwerpen, met een duidelijke toelichting;
- f. De voorzitter van het overleg wordt in onderling overleg aangewezen;
- g. Het verslag van het overleg zal door PeelrandWonen worden verzorgd en binnen drie weken aan alle overlegdeelnemers worden toegezonden. Bij het verslag zal een afsprakenlijst met afhandelingstermijnen worden gevoegd. Het verslag wordt in de eerstvolgende vergadering vastgesteld.
- Jaaragenda 4.4 Daar waar sprake is van geregeld overleg zullen op elk niveau PeelrandWonen en Onder de Pannen, bewoners- of complexcommissie aan het einde van elk jaar overleggen over de onderwerpen die het

daaropvolgende jaar besproken kunnen worden. Aan de hand van de te bespreken onderwerpen wordt een jaarprogramma gemaakt, waarbij de onderwerpen zodanig in de tijd zijn verdeeld, dat elke partij voldoende tijd krijgt om de onderwerpen voor te bereiden en voorstellen terzake te doen. Indien een van de partijen een onderwerp wil bespreken, dat niet in het jaarprogramma is opgenomen, wordt het spoedeisende karakter gemotiveerd en zal in onderling overleg het moment van overleg over het onderwerp worden bepaald.

|  |          |   |
|--|----------|---|
| Bijeenkomst met Raad van Commissarissen  | 4.5      | Tenminste éénmaal per jaar vindt een bijeenkomst plaats tussen de Raad van Commissarissen van PeelrandWonen en het bestuur van Onder de Pannen. Dit overleg heeft een oriënterend en informatief karakter. Zowel de Raad van Commissarissen als Onder de Pannen kan zich laten bijstaan door personen die een bijdrage aan het overleg kunnen leveren, zoals de directeur-bestuurder of de adviseur/ondersteuner.   |
|  | <b>5</b> | <b>Informatie</b>   |
| Informatierecht  | 5.1      | Zowel PeelrandWonen als Onder de Pannen en de complexcommissies verstrekken op eigen initiatief, tijdig en kosteloos alle informatie die nodig is voor het overleg en/of het uitbrengen van advies (informatierecht). Deze informatie wordt verspreid met de agenda van het overleg of zoveel eerder als partijen dit wenselijk achten. Onder tijdig wordt verstaan op een zodanig tijdstip dat de andere partij desgewenst nog invloed kan uitoefenen op de inhoud van de stukken.   |
| Te verstrekken informatie door PeelrandWonen   | 5.2      | PeelrandWonen zal op eigen initiatief tenminste de volgende schriftelijke informatie ter beschikking stellen aan Onder de Pannen en/of complex- en buurtcommissies: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. over alle onderwerpen, die aangegeven staan in de tabel in bijlage 2;</li> <li>b. verordeningen, reglementen en statuten die gelden ten aanzien van PeelrandWonen;</li> <li>c. beschikkingen, besluiten en algemene beleidsinformatie op het gebied van de volkshuisvesting van de gemeente, samenwerkingsverbanden van overheden en/of woningcorporaties, die voor de gezamenlijke huurders en bewoners van PeelrandWonen van belang zijn;</li> <li>d. beleids(voorbereidende)stukken en besluiten, die voor de huurders of de huurdersorganisaties van belang kunnen zijn.</li> </ul> |
| Te verstrekken informatie door de Huurdersorganisatie, bewoners- of complexcommissie | 5.3      | Onder de Pannen en de complex- en buurtcommissies zullen op eigen initiatief tenminste de volgende schriftelijke informatie ter beschikking stellen aan PeelrandWonen: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. de statuten en de reglementen van Onder de Pannen en de complexcommissies;</li> <li>b. de namen en adressen van de bestuursleden van Onder de Pannen en de leden van de complex- en buurtcommissies;</li> </ul>  |
| Vertrouwelijkheid  | 5.4      | Partijen kunnen nader afspraken maken over het vertrouwelijk behandelen van stukken. Indien een partij vanuit bedrijfsbelang meent bepaalde informatie niet te kunnen verstrekken laat zij de andere partij(en) dit schriftelijk weten, onder vermelding van haar motivatie. Als de motivatie als onvoldoende wordt aangemerkt om de informatie niet te ontvangen, zullen partijen overleggen over de verstrekking van de informatie. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan het meningsverschil worden voorgelegd aan de geschillencommissie.  |
|  | <b>6</b> | <b>Advies</b>   |
| Adviesrecht  | 6.1      | Onder de Pannen en/of de complexcommissies kunnen PeelrandWonen te allen tijde, gevraagd en ongevraagd, adviseren over alle onderwerpen van beleid en beheer. Een advies geschiedt schriftelijk en is voorzien van een motivatie.   |
| Adviesaanvraag   | 6.2      | PeelrandWonen vraagt uit eigen beweging advies aan en/of voert overleg met  |

Onder de Pannen of een complexcommissie over alle in bijlage 2 met “advies” gekenmerkte onderwerpen, indien hij voornemens is het door hem gevoerde beleid of beheer te wijzigen. De adviesaanvraag gaat vergezeld van alle informatie met betrekking tot het onderwerp, inclusief de beweegredenen van PeelrandWonen voor zijn voornemens en de gevolgen, die daaruit voortvloeien voor de huurders.

PeelrandWonen voert een voornemen tot wijziging in het beleid of beheer pas uit, nadat hij Onder de Pannen of de betrokken complexcommissie in staat is gesteld met haar over de verstrekte informatie overleg te voeren en, indien Onder de Pannen of de complexcommissie dat wenst, daarover een schriftelijk advies uit te brengen.

- |                 |     |   |
|-----------------|-----|---|
| Adviesprocedure | 6.3 | <p>Na de ontvangst van de adviesaanvraag van PeelrandWonen geldt de volgende procedure:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Onder de Pannen of de complexcommissie controleert of bij de aanvraag alle relevante informatie is verstrekt. Aanvullende informatie moet binnen twee weken worden gevraagd aan PeelrandWonen;</li> <li>b. Onder de Pannen of de complexcommissie dient binnen zes weken te reageren op een verzoek om advies van PeelrandWonen, nadat zij alle relevante informatie heeft ontvangen, die nodig is om een advies te kunnen uitbrengen;</li> <li>c. Indien Onder de Pannen of de complexcommissie niet binnen zes weken reageert op het verzoek om advies, wordt aangenomen dat ze met het voorgestelde instemt;</li> <li>d. Op een door Onder de Pannen of de complexcommissie uitgebracht schriftelijk advies zal door PeelrandWonen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst ervan, schriftelijk en gemotiveerd worden gereageerd;</li> <li>e. Indien PeelrandWonen niet binnen twee weken op het advies heeft gereageerd, dient hij het uitgebrachte advies over te nemen, tenzij het niet binnen de termijn reageren te wijten is aan een niet toerekenbaar tekortkomen aan de zijde van PeelrandWonen;</li> <li>f. Indien PeelrandWonen aangeeft het schriftelijk advies van Onder de Pannen of de complexcommissie niet of slechts gedeeltelijk te willen overnemen kan op uitdrukkelijk verzoek van Onder de Pannen of de complex- en buurtcommissie hierover overleg plaatsvinden. In dit overleg, dat binnen vier weken na de schriftelijke reactie van PeelrandWonen plaats vindt, kunnen partijen een alternatief voorstel inbrengen. Op basis hiervan of op basis van het oorspronkelijk advies wordt overleg gevoerd met de indiener van het oorspronkelijk advies. Indien dit niet leidt tot herziening van het voorgenomen besluit dan neemt PeelrandWonen zijn besluit en wordt dit, schriftelijk gemotiveerd, bij Onder de Pannen of de complexcommissie kenbaar gemaakt;</li> <li>g. PeelrandWonen kan een voornemen tot wijziging van zijn beleid of beheer uitvoeren na ontvangst van een schriftelijke mededeling van Onder de Pannen of de complexcommissie dat deze geen bezwaar heeft tegen het voornemen of wanneer de gestelde termijn voor het geven van advies is verstreken;</li> <li>h. Van de termijnen die zijn gesteld in dit artikel kan slechts worden afgeweken indien PeelrandWonen en Onder de Pannen of de complexcommissie hierover overeenstemming bereiken.</li> </ol> <p>Lid d, e en f van dit artikel gelden ook als sprake is van een ongevraagd advies van Onder de Pannen of een complexcommissie.</p> |
|-----------------|-----|---|

## **7 Instemming**

- |                  |     |  |
|------------------|-----|--|
| Instemmingsrecht | 7.1 | <p>Met betrekking tot de in de bijlage 2 met “instemming” gekenmerkte onderwerpen wordt aan Onder de Pannen of de complexcommissie instemmingsrecht verleend.</p> <p>PeelrandWonen zal over genoemde onderwerpen geen besluit nemen, dan wel tot uitvoering overgaan, alvorens daarover overeenstemming is bereikt</p> |
|------------------|-----|--|

met Onder de Pannen of de complexcommissie. Om overeenstemming te realiseren verplichten partijen zich over en weer, zo nodig meerdere alternatieven te beproeven. PeelrandWonen neemt het initiatief tot dit overleg dat noodzakelijk is voor het bereiken van overeenstemming.

|  |          |   |
|--|----------|---|
| Instemming volgens de 70%-regeling         | 7.2      | <p>Voor de in de bijlage 2 met "70%-instemming" gekenmerkte onderwerpen geldt dat het voorstel altijd middels een meningpeiling schriftelijk aan de belanghebbende bewoners moeten worden voorgelegd. Het gaat daarbij om onderwerpen die spelen op complex- en buurniveau.</p> <p>Voor de meningpeiling geldt het volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Als een meningpeiling wordt gehouden, benoemen PeelrandWonen en de betrokken complexcommissie een meningpeilingscommissie bestaande uit drie personen. De meningpeilingscommissie heeft tot taak toe te zien op een juiste uitvoering van de meningpeiling en het vaststellen van de uitslag.</li> <li>2. In overleg met PeelrandWonen en de betrokken complexcommissie beschrijft of formuleert de meningpeilingscommissie:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. het gebied waarbinnen onder de huurders de meningpeiling wordt gehouden;</li> <li>b. Het aantal huurders met een huurcontract voor onbepaalde tijd, dat aan de meningpeiling mag deelnemen;</li> <li>c. De vraag die aan de huurders wordt voorgelegd;</li> <li>d. De wijze waarop de meningpeiling wordt gehouden, waarbij de voorwaarde geldt dat alle huurders binnen het meningpeilingsgebied met een huurcontract voor onbepaalde tijd moeten kunnen deelnemen en hun mening schriftelijk en voorzien van een handtekening moeten uitbrengen;</li> <li>e. De periode waarbinnen de meningpeiling moet worden gehouden.</li> </ol> </li> <li>3. PeelrandWonen en de betrokken complexcommissie verdelen de taken, die voortvloeien uit de volgens lid 2 beschreven opzet en voeren de taken uit. De meningpeilingscommissie ziet toe op een zorgvuldige en juiste uitvoering.</li> <li>4. De meningpeilingscommissie stelt de uitslag vast en laat deze uitslag met medewerking van de initiatiefnemers aan alle huurders in het meningpeilingsgebied en andere belanghebbenden weten.</li> <li>5. De huurders stemmen in als tenminste 70% van het onder lid 2 vastgestelde aantal deelnemende huurders heeft ingestemd. De uitslag is dan bindend voor alle belanghebbende huurders.</li> </ol> |
| Besluitvorming zonder overeenstemming      | 7.3      | <p>Wanneer PeelrandWonen en Onder de Pannen of de complexcommissie na zorgvuldig overleg niet tot overeenstemming kunnen komen wordt de besluitvorming opgeschort en wordt het voorstel, met een toelichting door beide partijen, voorgelegd aan de Regionale Geschillencommissie. In geval dat een voorstel wordt voorgelegd aan de Regionale Geschillencommissie wordt de procedure gehanteerd, die beschreven wordt in het reglement van de Regionale Geschillencommissie. Het reglement van de Regionale Geschillencommissie is opgenomen in de bijlage 3 van deze overeenkomst en vormt daarmee een onderdeel van de overeenkomst.</p>   |
|  | <b>8</b> | <b>Initiatiefrecht</b>  |
| Initiatiefrecht op buurt- of complexniveau | 8.1      | <p>Een groep huurders van tenminste 70% of meer van de huurders op buurt- of complexniveau -al dan niet vertegenwoordigd door een bewoners- of complexcommissie - kan initiatieven nemen om:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. voorstellen voor onderhoud, aanpassing en verbetering van woningen in een complex aan PeelrandWonen voor te dragen;</li> <li>b. voorstellen voor onderhoud, aanpassing en verbetering van de directe woonomgeving rechtstreeks behorend bij een buurt of woningcomplex aan PeelrandWonen voor te dragen. Onder directe woonomgeving wordt verstaan zaken die zich bevinden in de buurt of in, op of aan het woongebouw of erf van het gehuurde;</li> </ol>   |

|  |      |   |
|--|------|---|
| Reactie Verhuurder op initiatief                                   | 8.2  | <p>PeelrandWonen is gehouden om op basis van het voorstel een concreet en realistisch aanbod te doen aan de betrokken huurders. PeelrandWonen dient zijn aanbod uit te voeren indien tenminste 70% van de huurders instemt met het aanbod en bereid is een eventuele, redelijke vergoeding te betalen, zoals is overeengekomen in overleg tussen huurdersvertegenwoordiging van de betreffende buurt of complex en PeelrandWonen.</p> <p>Indien PeelrandWonen aantoonbare en zwaarwegende redenen kan aanvoeren, waardoor hij niet gehouden kan worden in te gaan op het voorstel van huurders, als bedoeld in artikel 8.1, zal hij de betreffende huurders of hun vertegenwoordiging over deze aantoonbare en zwaarwegende redenen schriftelijk informeren. Indien het van bewonerszijde wordt gewenst, wordt er tussen de bewoners en PeelrandWonen overlegd naar aanleiding van het standpunt van PeelrandWonen.</p>   |
| <b>9 Bindende voordracht leden voor de Raad van Commissarissen</b> |      |   |
| Recht op voordracht  | 9.1  | <p>Onder de Pannen heeft het recht, zoals bedoeld in artikel 12, lid 2 van de statuten van PeelrandWonen, om voor twee leden van de Raad van Commissarissen van PeelrandWonen een bindende voordracht te doen. In aanvulling op de statuten zal telkens als een op voordracht van Onder de Pannen benoemde commissaris aftredend is aan Onder de Pannen een nieuwe voordracht worden gevraagd. Onder de Pannen mag niemand voordragen, die bestuurslid is van Onder de Pannen en/of van een complexcommissie.</p>   |
| Procedure voor voordracht  | 9.2  | <p>In geval van een vacature voor de Raad van Commissarissen waarvoor een bindende voordracht moet worden opgesteld als bedoeld in artikel 9.1 wordt de volgende procedure gevolgd:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. De Raad van Commissarissen stelt Onder de Pannen daarvan tijdig op de hoogte. Indien een eerder door Onder de Pannen voorgedragen lid van de Raad van Commissarissen volgens rooster of anderszins aftredend is, zal altijd om een nieuwe voordracht worden gevraagd;</li> <li>b. In gezamenlijk overleg tussen De Raad van Commissarissen en Onder de Pannen zal een profielschets worden opgesteld waaraan voor te dragen kandidaten dienen te voldoen. Bij iedere vacature wordt de profielschets herijkt;</li> <li>c. In gezamenlijk overleg tussen de Raad van Commissarissen en Onder de Pannen zal een wervings- en selectieprocedure worden opgesteld. De selectie zelf wordt door een selectiecommissie verzorgd;</li> <li>d. Onder de Pannen en de Raad van Commissarissen benoemen elk twee leden van de uit vier leden bestaande selectiecommissie. De selectiecommissie draagt zorg voor de selectie van geschikte kandidaten volgens de vastgestelde procedure. Bij meerdere geschikte kandidaten geeft de selectiecommissie een volgorde van haar voorkeur aan;</li> <li>e. De selectiecommissie informeert Onder de Pannen over de geselecteerde kandida(a)t(en) die voldoen aan de profielschets. Onder de Pannen draagt een of meerdere kandidaten bij de Raad van Commissarissen voor;</li> <li>f. De Raad van Commissarissen houdt zich bij benoeming van voorgedragen kandidaten aan het dienaangaande in de statuten van PeelrandWonen gestelde en de, in overleg met Onder de Pannen, opgestelde profielschets.</li> </ol> |
| <b>10 Geschillenregeling</b>                                       |      |   |
| Geschillen   | 10.1 | <p>Geschillen die voortvloeien uit de toepassing, uitvoering en/of interpretatie van deze overeenkomst kunnen alleen schriftelijk en gemotiveerd worden voorgelegd aan de geschillencommissie.</p> <p>Doel van de geschillenregeling is het beslechten van geschillen buiten een bevoegde rechterlijke instantie om. Partijen zijn gehouden aan de uitspraak van de geschillencommissie, tenzij één van de partijen zwaarwegende</p>  |



motieven heeft om daarvan af te wijken. Partijen zullen in een dergelijk geval eerst in overleg treden voor zij stappen nemen. Komen zij niet tot overeenstemming dan kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

|                     |      |   |
|---------------------|------|---|
| Geschillencommissie | 10.2 | Als geschillencommissie in het kader van deze overeenkomst zal de Regionale Geschillencommissie fungeren, waarbij PeelrandWonen in het kader van artikel 16 van het BBSH is aangesloten.  |
| Geschillenprocedure | 10.3 | In geval van een behandeling van een geschil door de Regionale Geschillencommissie wordt de procedure gehanteerd, die beschreven wordt in het reglement van de geschillencommissie. Het reglement van de Regionale Geschillencommissie is opgenomen in de bijlage 3 van deze overeenkomst en vormt daarmee een onderdeel van de overeenkomst.   |
| Mediation           | 10.4 | Indien inschakeling van de Regionale Geschillencommissie naar het oordeel van een van de partijen niet opportuun is, kan het conflict middels mediation (door een onafhankelijke derde, die door de partijen gezamenlijk wordt benoemd) worden opgelost. De partijen spreken voorts af dat, indien naar het oordeel van de mediator er sprake is van onoverbrugbare tegenstellingen, zij het conflict vervolgens voorleggen aan de Klachtencommissie. |

Aldus overeengekomen op ? te Boekel,

Namens Stichting Onder de Pannen,

Namens Stichting PeelrandWonen,

?,  
voorzitter

?,  
secretaris

G.J.A. Canjels,  
bestuurder

## Bijlage 1 Begrippenlijst

| Begrip                            | Verklaring  |
|-----------------------------------|---|
| Adviesrecht                       | Het actief vragen van advies over beleid of een ander onderwerp door PeelrandWonen aan Onder de Pannen of een complexcommissie.   |
| BBSH                              | Besluit Beheer Sociale Huursector, zoals dit tijdens de duur van deze overeenkomst van toepassing is.   |
| Bewoner                           | Onder bewoner wordt, naast de huurder, verstaan een natuurlijk persoon, die met instemming van de huurder zijn hoofdverblijf in de gehuurde woongelegenheid heeft.  |
| Complex                           | Verzameling woningen van PeelrandWonen die financieel, administratief, qua bouwwijze of anderszins een eenheid vormen.  |
| Complexcommissie                  | Een door de bewoners uit haar midden gekozen of aangewezen groep bewoners, die de belangen behartigt van de bewoners van het complex en als zodanig door PeelrandWonen als representatieve vertegenwoordiging wordt erkend. Een complexcommissie is bij voorkeur aangesloten bij Onder de Pannen.   |
| Huurder                           | Een natuurlijk persoon, die een woning of wooneenheid huurt van PeelrandWonen. Onder huurder wordt ook begrepen de medehuurder(ster). Tevens wordt onder huurder verstaan degene die de woning met toestemming van PeelrandWonen huurt van een huurder die de woning van PeelrandWonen huurt.   |
| Informatierecht                   | Het actief verstrekken van informatie door de ene partij aan de andere partij(en).  |
| Instemming op buurt complexniveau | Er is sprake van instemming op buurt- of complexniveau als duidelijk is dat 70% of meer van de betrokken huurders instemt. Indien één partij hiervan niet overtuigd is zal door middel van een schriftelijke peiling elke huurder de gelegenheid krijgen zijn mening kenbaar te maken.  |
| Instemmingsrecht                  | Het, door PeelrandWonen, actief vragen om instemming door het opstarten van het overleg over een onderwerp.   |
| Overleg                           | Het op basis van gelijkwaardigheid uitwisselen van informatie, meningen en standpunten tussen PeelrandWonen en de georganiseerde huurders op een dusdanig tijdstip dat de georganiseerde huurders wezenlijk invloed kunnen uitoefenen op het beleid en beheer van PeelrandWonen, voor zover van belang voor de huurders van PeelrandWonen.  |
| Overlegniveau                     | Niveau waarop door PeelrandWonen en Onder de Pannen en/of de bewonerscommissies overleggen. Er worden drie overlegniveaus onderscheiden: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Corporatieniveau<br/>op dit niveau overleggen PeelrandWonen en Onder de Pannen over het algemeen beleid en beheer en andere zaken, die voor alle huurders en het totale woningbezit van PeelrandWonen van belang zijn.</li> <li>2. Complexniveau<br/>op dit niveau overleggen de medewerkers van Verhuurder en de Complexcommissie over beheer en andere zaken, die betrekking hebben op het specifieke complex.</li> <li>3. Individueel niveau<br/>Overleg tussen PeelrandWonen en de huurder over beheer en andere zaken, met betrekking tot de belangen van huurder en de woning die de huurder huurt.</li> </ol> |
| Overlegwet                        | Wet "Overleg huurders en verhuurder" (ingangsdatum: 1 december 1998), zoals deze tijdens de duur van deze overeenkomst van toepassing is.   |
| Woningzoekende                    | Een natuurlijk persoon, die bij PeelrandWonen heeft aangegeven in aanmerking te willen komen om een woongelegenheid van Verhuurder te huren en als zodanig door PeelrandWonen is ingeschreven.  |

## Bijlage 2 Bevoegdhedentabel

In onderstaande tabel wordt weergegeven welke invloed – informatie-, advies- of instemmingsrecht - de huurdersorganisaties hebben met betrekking tot de bij het aangaan van deze overeenkomst bekende onderwerpen. De lijst is niet limitatief. Uitgangspunt is dat de genoemde onderwerpen slechts op één overlegniveau aan de orde komen.

Onder 'informatierecht' wordt verstaan het actief verstrekken van informatie door PeelrandWonen over het betreffende onderwerp aan Onder de Pannen. In de tabel wordt dit recht aangegeven met "informatie". Onder 'adviesrecht' wordt verstaan het actief vragen van advies over het betreffende onderwerp door PeelrandWonen aan Onder de Pannen. In de tabel wordt dit recht aangegeven met "advies". Onder 'instemmingsrecht' wordt verstaan het actief vragen door PeelrandWonen om instemming door het opstarten van het overleg over het betreffende onderwerp. In de tabel wordt dit recht aangegeven met "instemming". Op complexniveau gelden de regelingen uit artikel 7.2 voor de onderwerpen die met "70%-instemming" zijn gekenmerkt.

| Nr.      | Onderwerp  | Corporatie-niveau | Complex-niveau   |
|----------|--|-------------------|------------------|
| <b>1</b> | <b>ALGEMEEN</b>  |                   |                  |
| 1.1      | Wijziging statuten van PeelrandWonen   | advies            |                  |
| 1.2      | Wijziging artikelen in de statuten van PeelrandWonen met betrekking tot de positie van de huurders en hun organisaties | instemming        |                  |
| 1.3      | Klachtenregeling en –procedure bij Verhuurder  | instemming        |                  |
| 1.4      | Vaststelling of wijziging reglement klachten- of geschillencommissie, als bedoeld in artikel 17                        | instemming        |                  |
| 1.5      | Ingrijpende samenwerking, die van invloed is op de belangen van huurders, of fusie met een andere rechtspersoon        | advies            |                  |
| 1.6      | (Prestatie)afspraken en convenanten tussen PeelrandWonen en een gemeente   | advies            |                  |
| 1.7      | Verwerving van een financieel belang en/of bestuurlijke zeggenschap in een andere rechtspersoon                        | informatie        |                  |
| 1.8      | Opheffing van PeelrandWonen  | instemming        |                  |
| 1.9      | Ondernemings- of beleidsplan   | advies            |                  |
| 1.10     | Activiteitenplan en (meerjaren) begroting  | advies            |                  |
| 1.11     | Periodieke voortgangsrapportages activiteiten en financiën (bijvoorbeeld kwartaalrapportage)                           | informatie        |                  |
| 1.12     | Jaarverslag en jaarrekening  | informatie        |                  |
| <b>2</b> | <b>VERHUUR VAN WOONGELEGENHEDEN EN WOONRUIMTEVERDELING</b>   |                   |                  |
| 2.1      | Woonruimteverdelings- en verhuurbeleid   | advies            |                  |
| 2.2      | Huurovereenkomst en algemene voorwaarden   | instemming        |                  |
| 2.3      | Woonreglementen in complexen   |                   | "70%-instemming" |
| 2.4      | Incassobeleid  | advies            |                  |
| 2.5      | Beleid bij het aangaan en beëindigen van huurovereenkomsten  | advies            |                  |
| 2.6      | Procedures bij het aangaan en beëindigen van huurovereenkomsten  | advies            |                  |
| 2.7      | Beleid ten aanzien van Zelf Aangebrachte Veranderingen en het verstrekken van vergoedingen                             | advies            |                  |
| 2.8      | Procedures ten aanzien van Zelf Aangebrachte Veranderingen en het bepalen van vergoedingen                             | advies            |                  |
| 2.9      | Procedures en kwaliteitsniveau bij het opleveren van een woning door PeelrandWonen                                     | advies            |                  |

|          |  |            |                  |
|----------|--|------------|------------------|
| <b>3</b> | <b>HUURPRIJSBELEID</b>   |            |                  |
| 3.1      | Huurprijsbeleid (meerjaren huurprijsbeleidsplan), inclusief eventuele differentiatiemethodiek en beleid ten aanzien de huurprijsvaststelling bij nieuwe verhuringen en woningverbeteringen, en de daaruit voortvloeiende jaarlijkse huuraanpassing | advies     |                  |
| 3.2      | Huuraanpassing bij collectieve woningverbetering op buurt of complexniveau   |            | "70%-instemming" |
| <b>4</b> | <b>SERVICEKOSTEN</b>   |            |                  |
| 4.1      | Procedures en methodieken bij het vaststellen en afrekenen van het servicepakket   | Instemming |                  |
| 4.2      | Samenstelling, uitvoering en kwaliteit servicepakket   |            | "70%-instemming" |
| 4.3      | Aanbesteding, voorschotten en afrekening van het servicepakket   |            | "70%-instemming" |
| 4.4      | Beheer centrale voorzieningen en gemeenschappelijke ruimten in woongebouwen  |            | "70%-instemming" |
| <b>5</b> | <b>ONDERHOUD EN VERBETERING VAN WONINGEN</b>   |            |                  |
| 5.1      | Onderhoudsbeleid   | advies     |                  |
| 5.2      | Pakket van serviceonderhoudswerkzaamheden (huurdersonderhoud) dat in de huur is inbegrepen   | instemming |                  |
| 5.3      | Procedures over melding, uitvoering en controle van reparatieverzoeken   | advies     |                  |
| 5.4      | (Meerjaren) onderhoudsplanning en –begroting   | advies     |                  |
| 5.5      | (Meerjaren) onderhoudsplanning en –begroting en uitvoering voor eigen complex  |            | advies           |
| 5.6      | Beleid ten aanzien van kwaliteit en verbetering van woningen   | advies     |                  |
| 5.7      | Planontwikkeling en uitvoering groot onderhoud en woningverbetering  |            | "70%-instemming" |
| <b>6</b> | <b>LEEFBAARHEID EN WOONOMGEVING</b>  |            |                  |
| 6.1      | Beleid met betrekking tot de leefbaarheid, onderhoud en verbetering van de woonomgeving  | advies     |                  |
| 6.2      | Planontwikkeling en uitvoering van wijzigingen en/of verbeteren woonomgeving en buurtbeheer  |            | advies           |
| 6.3      | Verbeteren en/of aanpassen van het leef- en woonklimaat in een complex   |            | advies           |
| <b>7</b> | <b>STRATEGISCH VOORRAADBEHEER</b>  |            |                  |
| 7.1      | Strategisch voorraadbeleid c.q. –plan (beleid met betrekking tot aan- en verkoop, sloop, nieuwbouw en herbestemmen van woningen)   | advies     |                  |
| 7.2      | (Beleidsvoorbereidende) onderzoeken ten aanzien van de woningmarkt, wonen, woonomgeving en dergelijke  | advies     |                  |
| 7.3      | Verkoopprocedure, inclusief het zonedig organiseren van een Vereniging van Eigenaren   | advies     |                  |
| 7.4      | Projectovereenkomst (afspraken over organisatie, aanpak en betrokkenheid van huurders bij projecten waarbij sprake is van sloop, nieuwbouw en/of renovatie c.q. groot onderhoud)   | instemming |                  |
| 7.5      | Sociaal Plan (basisafspraken over de rechten en plichten van PeelrandWonen en huurders bij projecten waarbij sprake is van sloop, nieuwbouw en/of renovatie, die de grondslag vormen voor de uitwerking op projectniveau)                          | instemming |                  |
| 7.6      | Uitwerking van het Sociaal Plan op projectniveau   |            | "70%-instemming" |
| <b>8</b> | <b>HUURDERSPARTICIPATIE</b>  |            |                  |
| 8.1      | Communicatiebeleid en algemene informatieverstrekking richting huurders  | advies     |                  |

## Bijlage 3 REGLEMENT REGIONALE GESCHILLENCOMMISSIE

De Regionale Geschillencommissie is ingesteld door: Stichting Goed Wonen te Gemert, Woningbouwvereniging Bergopwaarts te Deurne, Woningstichting Laarbeek te Lieshout en Stichting Peelrand Wonen te Boekel.

### ARTIKEL 1 DEFINITIES

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Commissie:            | De geschillencommissie als bedoeld in artikel 16 van het Besluit Beheer Sociale Huursector, ingesteld door de woningcorporaties die dit reglement hebben ondertekend, te weten stichting Goed Wonen te Gemert, Woningbouwvereniging Bergopwaarts te Deurne, Woningstichting Laarbeek te Lieshout en Stichting Peelrand Wonen te Boekel.  |
| Corporatie:           | De woningcorporatie die de commissie door ondertekening van dit reglement erkent als zijn geschillencommissie en op wie dit reglement van toepassing is.   |
| Directeur-bestuurder: | De gezamenlijke directeuren van de ondertekenende woningcorporaties, belast met de dagelijkse leiding van de corporaties, of ieder van hen afzonderlijk wanneer de klacht de deelnemende corporatie afzonderlijk betreft.  |
| Huurdersorganisatie:  | De door de corporatie erkende belangenbehartigingsorganisatie en vertegenwoordiger van huurders, die op corporatieniveau de huurders en woningzoekenden vertegenwoordigt, te weten Huurderbelangenorganisatie De Peel, Bewonersraad Laarbeek, Huurdersbelang Gemert-Bakel en Huurdersbelangenvereniging "Onder de Pannen".   |
| Verzoeker:            | De persoon die een geschil schriftelijk aan de geschillencommissie voorlegt.   |
| Klacht:               | Een verzoek gericht aan de corporatie waarbij sprake is van een probleem dat de klant niet kan oplossen met de medewerkers van de corporatie of waarbij de afhandeling te lang op zich laat wachten.   |
| Geschil:              | Een van een verzoeker/verzoekster afkomstig schriftelijk verzoek, gericht aan de geschillencommissie. Dit verzoek betreft het handelen of nalaten van de betreffende corporatie. Hieronder wordt ook verstaan het handelen of nalaten van derden die in opdracht van de betreffende corporatie werkzaamheden verrichten of hebben verricht. De verzoeker wordt rechtstreeks in zijn belang getroffen. Het verzoek heeft betrekking op de uitvoering van het door de corporatie gevoerde beleid. De door of namens de directeur-bestuurder van de betreffende corporatie voorgestelde oplossing is voor de verzoeker niet acceptabel. |
| Uitspraak:            | De uitspraak die de Geschillencommissie doet na de behandeling van een geschil. De geschillencommissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies aan de betreffende corporatie.   |

### ARTIKEL 2 DOEL VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE

De commissie heeft tot doel:

- het klanten van de corporaties mogelijk maken een geschil voor te leggen aan een onafhankelijke partij over zaken waarbij zij direct belang hebben;
- bij te dragen aan een goede klachtenafhandeling en daarmee aan de verbetering van de relatie die de corporaties hebben met hun klanten;
- bij te dragen aan de optimalisering van het functioneren van de corporaties.

### ARTIKEL 3 TAAK VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE

De taken van de commissie zijn:

- a. het binnen de daartoe in dit reglement gestelde termijn behandelen van de voorgelegde geschillen en hierover een uitspraak doen.
- b. het naar aanleiding van de door haar behandelde geschillen gevraagd en ongevraagd adviseren van de directeur-bestuurder over de uitvoering van het door de betreffende corporatie gehanteerde beleid. Een dergelijk advies heeft geen bindend karakter.
- c. zorgen voor het bijhouden van een geanoniseerd register van de ontvangen geschillen met betrekking tot:
  - het aantal ontvangen geschillen;
  - het aantal in behandeling genomen geschillen;
  - het aantal niet in behandeling genomen geschillen en de reden;
  - de afhandelingstermijnen van de behandelde geschillen;
  - de aard van de geschillen;
  - de gedane uitspraken en uitgebrachte adviezen;
  - jaarlijks een op het register gebaseerd schriftelijk verslag uitbrengen aan de verhuurders en de huurdersorganisaties.

### ARTIKEL 4 SAMENSTELLING, BENOEMING EN FUNCTIONEREN VAN DE COMMISSIE

#### 4.1

De commissie bestaat uit vijf leden, doch zij blijft bevoegd zolang het aantal leden niet lager is dan drie en hiervan tenminste één lid een juridische achtergrond heeft:

- De leden van de commissie worden benoemd door een door de huurdersorganisaties en de corporaties gezamenlijk aangewezen selectiecommissie. Een kandidaat wordt slechts benoemd indien beide geledingen van de selectiecommissie hiermee instemmen.
- De leden van de geschillencommissie bepalen in onderling overleg welke leden de functies van voorzitter en plaatsvervangend voorzitter vervullen.

#### 4.2

De leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij dienen te voldoen aan een door de betreffende corporaties gezamenlijk opgesteld profiel. Minimaal één van de leden van de commissie dient een juridische achtergrond te hebben.

#### 4.3

De leden van de commissie hebben allen een onafhankelijke positie ten opzichte van de deelnemende corporaties. Dit wil zeggen:

- Zij hebben geen zakelijke, bestuurlijke of personele binding met de deelnemende corporaties of hebben die binnen één jaar voorafgaand aan de benoeming als commissielid gehad;
- Zij zijn geen huurder of medehuurder van één van de deelnemende corporaties;
- Zij hebben geen belangen bij of directe binding met één van de in artikel 1 genoemde huurdersorganisaties van de deelnemende corporaties.

#### 4.4

De leden hebben een zittingsperiode van drie jaar. De leden van de commissie treden af op basis van een door de commissie op te stellen rooster van aftreden.

#### 4.5

De leden van de commissie zijn na afloop van een zittingsperiode herbenoembaar. De maximale zittingsduur van een lid is negen jaar.

#### 4.6

Bij aftreden of bij verloop van de zittingsperiode van een lid, of voor herbenoeming als bedoeld in lid 6, stellen de deelnemende corporaties en de betrokken huurdersorganisaties gezamenlijk een selectiecommissie in.

#### 4.7

Indien een nieuw commissielid tussentijds plaats neemt in de commissie, treedt het betreffende lid op het rooster van aftreden in de plaats van zijn voorganger.

#### 4.8

Bij het ontstaan van (tussentijdse) vacatures dient binnen drie maanden in de vacature te worden voorzien.

#### 4.9

De leden van de commissie hebben ten opzichte van derden geheimhoudingsplicht.

#### 4.10

Het lidmaatschap van de geschillencommissie eindigt:

- door het verstrijken van een zittingsperiode of door verstrijken van de maximale zittingsduur;
- door schriftelijke opzegging door het commissielid zelf. Hiervoor geldt een opzegtermijn van één maand;
- door overlijden van het commissielid;
- doordat het commissielid niet meer voldoet aan de vereisten die in deze regeling zijn gesteld;
- door ontslag.

#### 4.11

Een lid van de commissie kan voor bepaalde tijd worden geschorst of worden ontslagen

- wanneer het lid zijn taken als commissielid verwaarloost,
- in andere gevallen waarbij het lidmaatschap in redelijkheid niet kan worden voortgezet.

#### 4.12

Een besluit tot schorsing of opheffing van de schorsing wordt genomen door de gezamenlijke directeur-bestuurders.

#### 4.13

Wanneer de gezamenlijke directeur-bestuurders besluiten om een commissielid te ontslaan, eindigt het lidmaatschap van dit commissielid met ingang van de datum die in het betreffende besluit wordt gemeld.

#### 4.14

Besluiten over schorsing en /of ontslag van commissieleden zijn met redenen omkleed en worden slechts genomen nadat de gezamenlijke directeur-bestuurders de commissie inclusief het betreffende commissielid hebben gehoord of het betreffende commissielid althans in de gelegenheid hebben gesteld om te worden gehoord.

#### 4.15

Tegen het genomen besluit tot schorsing en/of ontslag is geen beroep mogelijk.

## ARTIKEL 5 VERGOEDING

### 5.1

De commissieleden hebben voor hun werkzaamheden en het bijwonen van de zittingen danwel bijeenkomsten of vergaderingen recht op een vergoeding. Deze vergoeding bedraagt per commissielid € 125,00 per bijgewoonde zitting (prijspeil 2011). De vergoeding voor de voorzitter bedraagt € 175,00. Deze vergoeding wordt jaarlijks met het percentage consumentenprijsindexcijfer (CPI) geïndexeerd. Tevens hebben de leden van de commissie recht op een vergoeding van de door hen te maken reiskosten. Deze wordt berekend en uitbetaald op basis van de reiskostenregeling uit de cao-woon diensten.

## ARTIKEL 6 SECRETARIAAT

### 6.1

De deelnemende corporaties bepalen onderling wie van hen het secretariaat van de commissie voert. Het adres van het secretariaat is bij alle corporaties en verzoekers bekend. De corporatie die het secretariaat voert wijst één persoon aan die als ambtelijk secretaris fungeert en in die hoedanigheid de zittingen van de commissie bijwoont. Mocht deze ambtelijk secretaris op enig moment verhinderd zijn de zitting van de commissie bij te wonen, dan regelt hij zelf zijn vervanging.

### 6.2

De ambtelijk secretaris draagt zorg voor:

- het organiseren van de zittingen danwel vergaderingen of bijeenkomsten van de commissie;

- de agenda en de verslaglegging van de zittingen, vergaderingen of bijeenkomsten van de commissie;
- de compleetheid van de dossiers;
- het opstellen van de concept-adviezen en concept-verslagen van de commissie
- de archivering voor de geschillencommissie;
- het bijhouden van een geanonimiseerd register zoals genoemd in artikel 3.1 van dit reglement;
- het opstellen van het concept-jaarverslag van de commissie;
- het tijdig doorzenden van stukken en zittingsinformatie naar partijen.

#### 6.3

De ambtelijk secretaris heeft geen stemrecht in de commissie.

#### 6.4

De ambtelijk secretaris heeft ten opzichte van derden, inclusief de medewerkers van de deelnemende corporaties, een geheimhoudingsplicht.

#### 6.5

De commissie ziet zelf toe op het functioneren van de ambtelijk secretaris. In geval van disfunctioneren van de ambtelijk secretaris, heeft de commissie de bevoegdheid de directeur-bestuurders van de deelnemende corporaties hierover te rapporteren en kan de commissie hen verzoeken de ambtelijk secretaris te vervangen.

### ARTIKEL 7 HET INDIENEN VAN EEN GESCHIL

#### 7.1

Een geschil kan worden voorgelegd door:

- a. een huurder of een medehuurder;
- b. een ex-huurder of een ex-medehuurder;
- c. een bij de betreffende corporatie ingeschreven woningzoekende;
- d. een deelnemende corporatie;
- e. een huurdersorganisatie van de deelnemende corporaties.

#### 7.2

Een geschil wordt pas door de commissie in behandeling genomen wanneer

1. de verzoeker de interne klachtenprocedure bij de betreffende corporatie doorlopen heeft en deze is afgerond met een besluit door of namens de directeur-bestuurder;
- of:
2. er meer dan vier weken verstreken zijn nadat de klacht bij de corporatie is ingediend en er door de corporatie geen gegronde reden is opgegeven voor het langer behandelen van de klacht, met een termijn waarbinnen de corporatie de klacht zal hebben afgehandeld;
  3. de verzoeker een direct belang heeft bij de behandeling van het geschil;
  4. het geschil niet eerder al aan de geschillencommissie is voorgelegd;
  5. het geschil niet reeds is voorgelegd aan een rechterlijke instantie, de huurcommissie, een andere instantie of in handen is gegeven van een deurwaarder. In deze gevallen zal de behandeling van de klacht worden aangehouden of opgeschort;
  6. het geschil voldoet aan de omschrijving zoals genoemd in artikel 1 van dit reglement;
  7. het niet een verzoek betreft om het beleid van de corporatie inhoudelijk te beoordelen zonder dat er sprake is van een geschil over de uitvoering van dit beleid.

#### 7.3

Het geschil dient schriftelijk aan de commissie te worden voorgelegd, binnen zes weken na dagtekening van het besluit van de directeur-bestuurder, zoals bedoeld in artikel 7.2.1. Wanneer verzoeker geen besluit van de directeur-bestuurder ontvangt, dan dient hij het geschil binnen zes weken na afloop van de termijn als bedoeld in artikel 7.2.2. van dit reglement schriftelijk aan de commissie voor te leggen.

#### 7.4

Voor het indienen van het geschil dient bij voorkeur een formulier te worden gebruikt. De verzoeker stuurt het ingevulde formulier, eventueel voorzien van bijlagen, naar het adres van de geschillencommissie.

### ARTIKEL 8 ONTVANGST VAN HET VERZOEK

#### 8.1

De ambtelijk secretaris beoordeelt, na raadpleging van de commissieleden, op grond van artikel 7 van dit reglement of het verzoek in aanmerking komt voor behandeling door de geschillencommissie. Bij twijfel over de ontvankelijkheid wordt het verzoek hierop door de geschillencommissie beoordeeld.

#### 8.2

De ambtelijk secretaris bevestigt binnen één week de ontvangst van het verzoek om behandeling van een geschil aan de verzoeker. De ambtelijk secretaris zendt een afschrift van het ingediende verzoek uiterlijk binnen één week na ontvangst naar de directeur-bestuurder van de betreffende corporatie en de leden van de commissie.

#### 8.3

De ambtelijk secretaris zorgt voor de agendering van de geschillen die door de commissie behandeld worden. Een geagendeerd verzoek tot behandeling van een geschil wordt uiterlijk vier weken na ontvangst van het verzoek besproken door de geschillencommissie.

#### 8.4

De voorzitter is bevoegd in bijzondere omstandigheden af te wijken of afwijking toe te staan van de termijnen die genoemd zijn in het eerste tot en met het derde lid.

8.5

De verzoeker kan op elk gewenst tijdstip tijdens de behandeling van de klacht, de procedure stopzetten. Hij dient dit schriftelijk aan de geschillencommissie te laten weten. Nadat de procedure door de verzoeker is stopgezet kan hij hetzelfde geschil niet nogmaals aan de commissie voorleggen.

## ARTIKEL 9 WERKWIJZE VAN DE COMMISSIE

9.1

De commissie vergadert tenminste één maal per jaar en daarnaast zo vaak als in verband met de afhandeling van geschillen noodzakelijk is. Tijdens de jaarlijkse vergadering van de commissie komt in ieder geval aan de orde:

- evaluatie van het voorzitterschap en het ambtelijk secretariaat;
- informatie-uitwisseling met de afgevaardigden van de huurdersorganisaties en met de directeur-bestuurders of hun vertegenwoordigers.

9.2

Zittingen van de commissie vinden plaats in het werkgebied van de corporatie over wie het geschil is ingediend. Worden er ter zitting meerdere geschillen van verschillende corporaties behandeld, dan beslist de secretaris in overleg met de voorzitter van de commissie, waar de zitting van de commissie plaatsvindt.

9.3

Zittingen van de commissie kunnen slechts plaatsvinden als tenminste drie leden, waarvan één met een juridische achtergrond, aanwezig zijn.

9.4

De commissie past het principe van hoor en wederhoor toe.

9.5

De zitting van de commissie is niet openbaar: zij geschiedt achter gesloten deuren.

9.6

De verzoeker en de betreffende corporatie worden - indien van toepassing - geïnformeerd over welke andere personen, buiten de leden van de commissie en de ambtelijk secretaris, door de commissie voor betreffende zitting zijn uitgenodigd. Dit mag tot uiterlijk 24 uur voor de zitting.

9.7

De commissie beraadslaagt en behandelt de stukken vertrouwelijk.

9.8

Een commissielid neemt niet deel aan beraadslagingen en onthoudt zich van stemming over een geschil indien er sprake is van een persoonlijke relatie met de verzoeker, of wanneer hij of zij direct of indirect belang heeft bij de situatie.

9.9

Eén of meer leden van de commissie kunnen ter plaatse een onderzoek instellen.

9.10

De commissie kan, na overleg met verzoekers en corporatie, besluiten om geschillen van meerdere verzoekers, die een sterk onderlinge samenhang vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.

## ARTIKEL 10 VOORBEREIDING VAN DE ZITTING

10.1

De verzoeker en de betreffende corporatie ontvangen tenminste één week van tevoren bericht over de datum, locatie en het tijdstip van de zitting waarin de geschillencommissie het geschil behandelt. Zij ontvangen tevens voor die behandeling relevante en ingebrachte stukken.

10.2

In bijzondere gevallen kan de commissie gemotiveerd besluiten af te zien van het uitnodigen van één of beide partijen en een geschil geheel schriftelijk afdoen.

10.3

De commissie kan zelfstandig derden en/of deskundigen voor de zitting uitnodigen om in verband met het geschil te worden gehoord, of de commissie te adviseren. De kosten hiervan worden rechtstreeks gedragen door de betreffende corporatie.

## ARTIKEL 11 DE ZITTING

11.1

Beide partijen krijgen tijdens de zitting de gelegenheid het geschil nader toe te lichten.

11.2

De verzoeker en de corporatie kunnen zich tijdens de zitting laten vertegenwoordigen of laten bijstaan. De vertegenwoordiger dient bij afwezigheid van de verzoeker of de corporatie een schriftelijke volmacht te overleggen.

11.3

De verzoeker en de corporatie zorgen er zelf voor dat van degene die hen vertegenwoordigt of bijstaat op de zitting aanwezig is. Bij diens afwezigheid gaat de zitting door zoals gepland.



#### 11.4

Toegang tot de zitting hebben de betrokken partijen of hun vertegenwoordiger, en eventuele deskundigen en getuigen. Tenminste 24 uur voor aanvang van de zitting dienen verzoeker en corporatie aan de secretaris te melden welke personen ter zitting zullen verschijnen en in welke hoedanigheid.

#### 11.5

De verzoeker en de betreffende corporatie ontvangen van alle ter zitting ingebrachte stukken een kopie en zullen in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren. Bevat deze stukken privacygevoelige gegevens, dan hebben zowel de corporatie als de verzoeker ten aanzien van deze gegevens ten opzichte van derden geheimhoudingsplicht.

### ARTIKEL 12 VERSLAG EN UITSPRAAK

#### 12.1

De beraadslagingen van de commissie zijn besloten en niet openbaar. De commissie baseert haar uitspraak op de ingebrachte stukken, het hoor en wederhoor, de overige tijdens de zitting naar voren gebrachte informatie en het verslag van de zitting.

#### 12.2

De uitspraak van de geschillencommissie is met redenen omkleed. Bij de beraadslaging over het oordeel is overeenstemming het uitgangspunt. Wanneer de meningen binnen de commissie uiteenlopen kan de voorzitter tot stemming overgaan en beslist de commissie bij gewone meerderheid van stemmen.

#### 12.3

Ieder lid brengt één stem uit.

#### 12.4

Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.

#### 12.5

Blanco stemmen worden geacht niet te zijn uitgebracht.

#### 12.6

Wanneer de stemmen staken, beslist de voorzitter.

#### 12.7

De commissie brengt uiterlijk binnen vier weken na de zitting waarin het geschil is behandeld, haar uitspraak schriftelijk uit. Deze termijn kan bij uitzondering met één periode van vier weken worden verlengd. De verzoeker en de betreffende corporatie krijgen van deze verlenging en van de reden daarvan tijdig bericht.

#### 12.8

De commissie geeft in haar uitspraak aan:

- of de verzoeker belang heeft bij het geschil;
- of in de situatie waarop het geschil betrekking heeft de corporatie zijn beleid al dan niet op de juiste wijze heeft uitgevoerd;
- of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had moeten worden gemaakt;
- of, na afweging van alle in aanmerking komende belangen, het betreffende handelen of nalaten al dan niet moet worden herzien. Indien dit het geval is, geeft zij hierover een bindend advies.

#### 12.9

De verzoeker en de betreffende corporatie krijgen beiden gelijktijdig een afschrift van de uitspraak en het verslag van de zitting.

#### 12.10

De commissie kan na de zitting besluiten een geschil naar de corporatie ter behandeling terug te verwijzen, indien de commissie van mening is dat een geschil door de betreffende corporatie kan worden opgelost en dat deze daartoe niet of onvoldoende in de gelegenheid is geweest of gesteld. De verzoeker wordt daarover door de commissie schriftelijk geïnformeerd. De commissie motiveert aan verzoeker waarom zij het geschil terugverwijst en op welke wijze verzoeker zich eventueel weer tot de commissie kan wenden als het betreffende geschil niet correct wordt afgehandeld.

#### 12.11

Als de corporatie op grond van de uitspraak actie moet ondernemen laat zij aan de verzoeker uiterlijk binnen twee weken nadat de uitspraak is uitgebracht, schriftelijk en in begrijpelijke taal weten hoe en wanneer aan de uitspraak uitvoering wordt gegeven. De commissie ontvangt een afschrift van deze brief.

### ARTIKEL 13 SPOEDPROCEDURE

#### 13.1

De voorzitter van de commissie heeft in spoedeisende gevallen de bevoegdheid om een onmiddellijke voorziening te treffen. Deze voorziening is tijdelijk, totdat de commissie bijeengeroepen kan worden om het geschil te behandelen.

#### 13.2

De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zijn voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing.

#### 13.3

De voorzitter geeft in zijn bindend advies aan waarom en op welke onderdelen van het geschil hij een onmiddellijk(e) advies/voorziening nodig heeft geacht.

#### ARTIKEL 14 SLOTBEPALINGEN

##### 14.1

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de directeur-bestuurders van de deelnemende corporaties, na instemming van de huurdersorganisaties en nadat de commissie in de gelegenheid is gesteld zich hierover uit te spreken.

##### 14.2

Alle algemene kosten die verband houden met de totstandkoming en het functioneren van de commissie komen gelijkkelijk voor rekening van de deelnemende corporaties.

Aldus opgemaakt en ondertekend d.d. 26 september 2011

Stichting Goed Wonen, dhr.. H.J.G. Vedder  
Woningstichting Laarbeek, dhr. A.S. Brosens  
Woningbouwvereniging Bergopwaarts, dhr. C.W.J. Theuws  
Stichting PeelrandWonen, dhr. G.J.A. Canjels