

The logo for 'deKey' features the text 'deKey' in a bold, sans-serif font. The 'de' is in a smaller weight than 'Key'. A light grey, curved line arches over the 'Key' part of the text, resembling a stylized 'C' or a protective shield.

## **Geschillenreglement**

Spelregels om een klacht aan de  
geschillencommissie voor te leggen

## Inleiding

### **De Key: een open organisatie**

Woonstichting De Key streeft in het dagelijks werk naar een hoge kwaliteit van haar dienstverlening en een uitstekende service. Daarbij willen we een organisatie zijn die openstaat voor de wensen van huurders en woningzoekenden. Het personeel van De Key zal zich in het directe contact met (ex)-huurders en woningzoekenden dan ook inzetten om vragen goed te beantwoorden en zal proberen om wensen te realiseren.

### **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 er in samenspraak met de huurderskoepel 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 doen naar het volgende adres:

***Woonstichting De Key  
T.a.v. de geschillencommissie  
postbus 2643  
1000 CP AMSTERDAM***

## Artikel 1

### **Begripsomschrijvingen**

#### ***De Key***

#### ***Woonstichting 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.

#### ***Huurderskoepel***

Het door De Key erkende overlegorgaan van huurders, dat functioneert als huurdersvertegenwoordiging op corporatieniveau.

### ***Bewonerscommissie***

Het door De Key erkende overlegorgaan dat de belangen behartigt van huurders op complexniveau.

### ***Het bestuur***

De bestuurder van De Key, tevens algemeen directeur  
Directie De Key: algemeen directeur + directeur bedrijfssonderdelen

### ***Commissie***

De geschillencommissie van De Key.

### ***Secretaris***

De secretaris als bedoeld in artikel 7.1.

### ***Huurder***

De natuurlijke of rechtspersoon die met De Key een huur- of gebruiksovereenkomst heeft betreffende een bij De Key in eigendom dan wel in beheer zijnde woning, wooneenheid, bedrijfsruimte of garage.

### ***Manager***

De manager van één van de bedrijfssonderdelen van De Key, of bij afwezigheid diens plaatsvervanger.

### ***Geschil***

Een door een verzoeker schriftelijk aangemeld geschil, dat betrekking heeft op het handelen dan wel het nalaten van De Key of van door De Key bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst in de zin van artikel 610 eerste lid van boek 7 van het Burgelijk Wetboek voor De Key werkzaam, waardoor verzoeker rechtstreeks in zijn belang wordt getroffen.

### ***Verzoeker***

De huurder, ex-huurder, toekomstige huurder (degene aan wie een woning of wooneenheid is toegewezen of aan wie een toezegging voor woonruimte is gedaan), de ingeschreven woningzoekende, degene die een verzoek tot inschrijving heeft gedaan (ook als de inschrijving is geweigerd) en andere personen die van de diensten van De Key gebruik maken of gebruik willen maken, alsmede de door De Key erkende huurdersorganisaties.

### ***Verzoek***

Het van naam, adres en handtekening voorziene schriftelijke verzoek om over een geschil te oordelen.

### ***Bindend advies***

Een advies omtrent een geschil waar De Key niet van kan afwijken.

### ***Gekwalificeerd advies***

Een advies waar alleen met een uitdrukkelijke motivering van kan worden afgeweken.

## Artikel 2

### Taak van de geschillencommissie

**2.1** Er is een geschillencommissie, die tot taak heeft om de directie te adviseren over een geschil.

**2.2** De adviezen van de commissie zijn bindend, behoudens het bepaalde in artikel 10.2. *Dit betekent dat zowel De Key als verzoeker het advies van de geschillencommissie moet opvolgen. Dit geldt natuurlijk niet als een van beide partijen alsnog het geschil aan de rechter of de huurcommissie voorlegt. Dan is de uitspraak van de rechter of de huurcommissie bindend.*

## Artikel 3

### Samenstelling en benoeming van de commissie

**3.1** De commissie bestaat uit 5 leden, waarvan een voorzitter, twee gewone leden en twee plaatsvervangende leden.

**3.2** De huurderskoepel draagt één gewoon lid en één plaatsvervangend lid voor. De directie draagt één lid en één plaatsvervangend lid voor.

De gewone leden en de plaatsvervangende leden dragen gezamenlijk een onafhankelijke voorzitter voor.

De voordrachten zijn bindend.

**3.3** De leden mogen geen zitting hebben in een rechterlijk college of in een huurcommissie, werknemer zijn van De Key, geen lid zijn van de huurdersvereniging Arcade of van een bewonerscommissie.

**3.4** De directie benoemt de leden.

**3.5** De leden worden benoemd voor een termijn van 4 jaar en zijn terstond herbenoembaar na daartoe overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.2 voorgedragen te zijn.

**3.6** Het lidmaatschap van de commissie eindigt door:

- a. het verstrijken van de termijn als vermeld in artikel 3.5;
- b. schriftelijke opzegging door het lid;
- c. het overlijden van het lid;
- d. het op voordracht van de commissie genomen besluit van de directie waarin wordt geconstateerd, dat het betrokken lid in strijd met dit reglement heeft gehandeld, of dat het lid om medische of andere redenen kennelijk voor langere tijd niet meer in staat is om zijn functie te vervullen; een dergelijke voordracht kan slechts worden gedaan met meerderheid van de geldig uitgebrachte stemmen van de voltallige commissie.

**3.7** Bij het ontstaan van (tussentijdse) vacatures dient zo spoedig mogelijk een voordracht te worden gedaan overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.2. De directie zal op grond van de voordracht zo spoedig mogelijk in de vacature voorzien.

Het lidmaatschap van degene die ter opvulling van een tussentijdse vacature is benoemd, eindigt op het tijdstip waarop het lidmaatschap van zijn voorganger zou zijn geëindigd overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.6, aanhef en onder a.

**3.8** Aan de leden wordt een door de directie vastgestelde redelijke vergoeding verstrekt voor hun werkzaamheden.

## Artikel 4

### Vergaderingen van de commissie

**4.1** De commissie vergadert tenminste één keer per jaar en voorts zo dikwijls als de voorzitter of tenminste twee leden dit gewenst achten.

**4.2** Indien een lid persoonlijk of beroepsmatig betrokken is bij een geschil dan zal hij niet deelnemen aan de behandeling van het desbetreffende geschil. In dat geval neemt zijn plaatsvervanger diens plaats in.

**4.3** De commissie houdt een archief bij van alle binnengekomen verzoeken en de afhandeling daarvan. De adviezen zijn openbaar. Met het oog op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen kan de commissie besluiten een advies geheel of gedeeltelijk te anonimiseren. Een ieder kan afschriften verkrijgen van de adviezen.

Voor de afschriften kan een redelijke vergoeding in rekening worden gebracht.

De Key doet in het onder de huurders te verspreiden informatiebulletin periodiek verslag van geschillen, waarover de commissie heeft geadviseerd. Deze verslaglegging wordt in beperkte en anonieme vorm gedaan.

*Slechts de beredeneerde adviezen van de commissie zijn openbaar. De volledige dossiers met correspondentie etc. zijn niet openbaar.*

**4.4** Binnen drie maanden na het verstrijken van een kalenderjaar verstrekt de commissie aan de directie een rapport met betrekking tot dat jaar, waar de kern van de zaak wordt genoemd met de uitspraak van de commissie.

## Artikel 5

### Ontvankelijkheid

**5.1** Verzoeker is slechts ontvankelijk indien:

**a.** verzoeker belanghebbende is en

**b.** verzoeker het geschil voorafgaande aan indiening van zijn verzoek reeds schriftelijk heeft voorgelegd aan De Key en

**c.** de verantwoordelijke manager van De Key schriftelijk een standpunt over het geschil kenbaar heeft gemaakt aan verzoeker, tenzij er meer dan vier weken zijn verstreken zonder dat De Key het schrijven van verzoeker van enige reactie heeft voorzien en

**d.** het geschil wordt ingediend binnen twee maanden na verzending van de schriftelijke reactie van de verantwoordelijke manager van De Key of, indien een reactie uitblijft, binnen twee maanden na verstrijken van de termijn van vier weken als hiervoor bedoeld onder c.

Deze bepalingen zijn opgenomen om te voorkomen dat de geschillencommissie bij elke woordenwisseling wordt ingeschakeld. De bedoeling is dat verzoeker eerst tracht om met de verantwoordelijke manager van De Key tot een oplossing te komen. **en**

**e.** het geschil niet handelt over de redelijkheid en juistheid van de door de De Key geformuleerde en mede vastgestelde beleidsregels, doch over de wijze van uitvoering daarvan. **en**

**f.** verzoeker of De Key het geschil niet tevens gelijktijdig aanhangig heeft gemaakt bij een rechterlijke instantie of huurcommissie.

**5.2** De voorzitter beslist over de ontvankelijkheid van verzoeker. Indien hij verzoeker niet-ontvankelijk acht deelt hij zijn gemotiveerde beslissing binnen twee weken na ontvangst van het verzoek aan partijen mee. Hij doet daarbij verzoeker mededeling van de mogelijkheid van verzet.

Verzoeker kan binnen vier weken na verzending van deze beslissing van de voorzitter schriftelijk hiertegen in verzet komen bij de commissie. De commissie beslist binnen vier weken na ontvangst op het verzet.

**5.3** Indien verzoeker of De Key zich tijdens de behandeling van een geschil bij de commissie ter beslechting van hetzelfde geschil tot een rechterlijke instantie of de huurcommissie wendt zal de commissie het geschil niet verder behandelen en zal zij terzake geen advies uitbrengen aan het bestuur. De Key doet terstond mededeling aan de commissie indien deze omstandigheid zich voordoet. De commissie doet terstond mededeling aan verzoeker dat het geschil niet verder wordt behandeld.

*Als deze situatie zich voordoet, wordt van beide partijen verwacht dat zij dit aan de geschillencommissie melden. Van De Key wordt dit met meer nadruk verwacht.*

**5.4** Indien de procedure bij de rechterlijke instantie of de huurcommissie als bedoeld in artikel 5.3, eindigt zonder dat een beslissing is gegeven over het geschil, kan ieder der partijen de commissie verzoeken de behandeling van het geschil te hervatten in de stand waarin deze zich bevond.

## Artikel 6

### Toetsingsmaatstaf

**6.1** Indien de commissie de beslissing van De Key

- a. in strijd acht met het terzake geformuleerde en gevoerde beleid van De Key, of
- b. bij afweging van alle in aanmerking komende belangen, omstandigheden en toepasselijke bepalingen, onredelijk of onbillijk acht, zal zij in haar advies aangeven dat de beslissing door De Key dient te worden herzien. De commissie geeft in haar advies aan hoe de beslissing zou dienen te luiden.

6.2 De commissie adviseert binnen een maand na ontvangst van het verzoek. De commissie kan deze termijn éénmaal met ten hoogste een maand verlengen.

6.3 Indien De Key nog geen schriftelijk standpunt als bedoeld in artikel 5.1 onder c. kenbaar heeft gemaakt, zal de commissie De Key verzoeken dit alsnog binnen twee weken te doen.

In dit geval adviseert de commissie binnen een maand na ontvangst van het schriftelijke standpunt van De Key of, bij uitblijven hiervan, binnen een maand na verstrijken van de termijn van twee weken als bedoeld in de eerste volzin. De commissie kan deze termijn van twee weken éénmaal met ten hoogste een maand verlengen.

*Indien De Key ondanks verzoek geen schriftelijk standpunt kenbaar heeft gemaakt kan de commissie daaruit de gevolgtrekkingen maken die haar geraden voorkomen.*

## Artikel 7

### Secretariaat van de commissie

**7.1** Het bestuur wijst een ambtelijk secretaris (werknemer van De Key) toe aan de commissie. De secretaris maakt geen deel uit van de commissie en heeft geen stemrecht.

De commissie bepaalt de taken van de secretaris voor zover deze niet door dit reglement worden gegeven.

Het secretariaat van de commissie is gevestigd op het kantoor van De Key.

**7.2** De secretaris zendt aan verzoeker zo spoedig mogelijk een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van zijn verzoek.

**7.3** De secretaris zendt aan de leden van de commissie zo spoedig mogelijk een afschrift van het ontvangen verzoek en de overige relevante stukken.

**7.4** De voorzitter beoordeelt op grond van dit reglement of verzoeker ontvankelijk is en of een verzoek een spoedeisend geschil betreft als bedoeld in artikel 12.1. De voorzitter kan deze taak aan de secretaris delegeren.

**7.5** Indien de secretaris meent dat een verzoek een spoedeisend geschil betreft als bedoeld in artikel 12.1 dan doet hij de voorzitter hiervan onverwijld mededeling.

**7.6** De secretaris bevordert zo spoedig mogelijke agendering van de verzoeken.

**7.7** De secretaris draagt zorg voor de agenda van de vergadering, de verslaglegging en de vergaderingen en de archivering van de commissiestukken.

**7.8** De secretaris zendt binnen 14 dagen nadat de commissie over een advies heeft besloten afschriften daarvan aan de directie en aan verzoeker.

## Artikel 8

### Bevoegdheden van de commissie

**8.1** De commissie kan verzoeker, medewerkers van De Key en derden in de gelegenheid stellen ter vergadering te worden gehoord. De commissie kan personen oproepen in persoon te verschijnen.

*Indien een ter vergadering opgeroepen persoon niet verschijnt kan de commissie daaruit de gevolgtrekkingen maken die haar geraden voorkomen.*

**8.2** Verzoeker kan zich ter vergadering doen bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. Indien verzoeker niet in persoon ter vergadering aanwezig is moet de gemachtigde een schriftelijke volmacht overleggen, behoudens in geval deze gemachtigde advocaat is.

**8.3** De commissie kan De Key verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden welke hebben geleid tot het geschil en daarover aan haar rapport uit te brengen.

**8.4** De commissie laat zich door deskundigen adviseren na voorafgaand overleg met de directie van

De Key. De commissie legt desgewenst een schatting van de kosten voor aan de directie van De Key. Indien de te verwachten kosten niet redelijk zijn in verband met de aard van het geschil kan de directie van De Key voorafgaand een budget vaststellen.

**8.5** De commissie kan uit haar midden rapporteurs benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen.

**8.6** De commissie beraadslaagt achter gesloten deuren en behandelt de commissiestukken vertrouwelijk.

## Artikel 9

### Bevoegdheden van verzoeker

**9.1** Verzoeker kan de commissie verzoeken ter vergadering getuigen of deskundigen te horen.

Verzoeker doet ten minste een week voor de vergadering aan de secretaris opgave van de namen en adressen van deze getuigen en deskundigen.

**9.2** De commissie kan het bestuur adviseren aan verzoeker een door de commissie te bepalen bijdrage te betalen in diens noodzakelijke en in redelijkheid gemaakte kosten.

## Artikel 10

### Besluitvorming

**10.1** Vergaderingen vinden alleen plaats indien alle gewone leden of hun plaatsvervaarders aanwezig zijn. Bij verhindering doet het lid hiervan onverwijld mededeling aan zijn plaatsvervanger en aan de secretaris.

**10.2** Naast een oordeel over het geschil kan het advies van de commissie mede omvatten:

- a. een advies omtrent de verdere afhandeling van het geschil door De Key,
- b. een advies omtrent een door De Key aan verzoeker te verstrekken vergoeding.

In afwijking van het bepaalde in artikel 2.2 is een advies over een vergoeding anders dan ter zake aantoonbare materiële schade een gekwalificeerd advies. De directie van De Key wordt geacht het advies te hebben overgenomen indien niet binnen een maand na ontvangst ervan schriftelijk en gemotiveerd aan verzoeker en de commissie is meegedeeld het advies niet te zullen overnemen.

*Van vergoeding van anders dan ter zake aantoonbare materiële schade zal slechts sprake kunnen zijn als verzoeker in het gelijk gesteld wordt, maar het niet mogelijk is de gevolgen van het handelen van De Key ongedaan te maken of op te heffen.*

**10.3** Een advies wordt gegeven met meerderheid van stemmen.

**10.4** Ieder lid brengt zijn stem uit. Een lid mag geen blanco stem uitbrengen.

## Artikel 11

### Beslissing

De directie beslist over een geschil in overeenstemming met het advies van de commissie. De directie beslist binnen een maand na ontvangst van dit advies en zendt zijn beslissing onverwijld aan verzoeker en de commissie.



## Artikel 12

### Spoedeisende geschillen

**12.1** De voorzitter kan de commissie per omgaande ter vergadering bijeenroepen om een door een belanghebbende voorgelegd spoedeisend geschil te behandelen. Spoedeisend is een geschil indien, gelet op de betrokken belangen, een advies of een voorziening met onverwijlde spoed vereist is.

**12.2** Bij de behandeling van een spoedeisend geschil worden de afwijkende termijnen in acht genomen:

de termijnen in de artikelen 6.2 en 6.3 worden verkort van een maand tot twee weken, de termijn in artikel 6.3 wordt verkort van twee weken tot een week, de termijn in artikel 7.8 wordt verkort van 14 dagen tot 7 dagen en de termijn in artikel 9.1 wordt verkort van een week tot 5 werkdagen.

**12.4** Op een door de commissie geadviseerde spoedvoorziening is artikel 11 van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat het bestuur binnen drie werkdagen op het advies van de commissie beslist.

**12.5** Indien de commissie afwijzend adviseert over een spoedvoorziening doet zij hiervan onverwijld mededeling aan verzoeker en het bestuur.

## Artikel 13

### Wijziging van het reglement

**13.1** Gedurende de looptijd van vijf jaren na inwerkingtreding wordt het reglement slechts gewijzigd na instemming van de huurderskoepel. Behoudens aanzegging door de directie van De Key aan de huurderskoepel of door het bestuur van de huurderskoepel aan De Key wordt deze looptijd telkens met vijf jaren stilzwijgend verlengd. Aanzegging kan slechts geschieden tegen het eind van de looptijd met inachtneming van een termijn van ten minste een jaar. Aanzegging geschiedt schriftelijk.

**13.2** Indien de directie van De Key of het bestuur van de huurderskoepel gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid tot aanzegging als bedoeld in artikel 13.1 treden De Key en de huurderskoepel zo spoedig mogelijk met elkaar in overleg over wijziging van het reglement. Indien zij voor het einde van de looptijd geen overeenstemming bereiken over wijziging van het reglement, dan leggen zij het geschil ter beslechting voor aan arbiters. De artikelen 18 en 20 tot en met 22 van de Participatieovereenkomst zijn van overeenkomstige toepassing. De uitspraak van de arbitragecommissie is bindend.

**13.3** De commissie wordt in de gelegenheid gesteld om zijn zienswijze te geven over elke voorgestelde wijziging van het reglement.

*Het streven en de verwachting is, dat De Key en de huurderskoepel gedurende de looptijd van het reglement telkens tot overeenstemming zullen komen over eventuele wijzigingen. Komen partijen niet tot overeenstemming dan bestaat de mogelijkheid om het instemmingsrecht te doen eindigen. In dat geval zal het meningsverschil over de voorgestelde wijziging ter beslissing worden opgedragen aan een arbitragecommissie. Onderwijl behoudt dit reglement zijn gelding.*

*De arbitrageregeling, zoals die is opgenomen in de Participatieovereenkomst, is mutatis mutandis van gelijke toepassing.*

# Artikel 14

## Slotbepalingen

**14.1** In de gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie.

**14.2** Binnen zes maanden na het verstrijken van een kalenderjaar doet de directie in een openbaar rapport (al dan niet opgenomen in het jaarverslag) verslag van:

- . het aantal ontvangen verzoeken,
- . de aard van de geschillen,
- . de wijze waarop de adviezen zijn afgehandeld,
- . de standpunten van De Key ten aanzien van de met de adviezen samenhangende beleidsaanbevelingen van de commissie.

De Key

Hoogte Kadijk 179 Postbus 2643 1000 CP Amsterdam

openingstijden

maandag t/m donderdag 8.30 - 16.30 uur vrijdag 8.30 - 12.30 uur

zowel telefonisch als aan de balie

het informatiecentrum 020 621 43 33

e-mail: [info@dekey.nl](mailto:info@dekey.nl)

© De Key, uitgave september 2008