



weller

Reglement Geschillen- en adviescommissie Weller



Versie 24-10-2025



Inhoudsopgave

1 Definities	3
2 Doel van de commissie	3
3 Taak en plaats van de commissie	4
4 Samenstelling commissie, profiel en benoeming	4
5 Werkwijze van de Geschillen- en adviescommissie	6
6 Procedure vóór het indienen van een geschil	7
7 Het indienen van een geschil	7
8 Ontvankelijkheid van een geschil	8
9 Behandeling van een geschil	9
10 Bevoegdheden van de commissie	10
11 Voorbereiding van de hoorzitting door de commissie	11
12 Hoorzittingen van de commissie	11
13 Waarborgen privacy klager en derden	12
14 Beraadslagingen en advies	13
15 Beslissing bestuur	14
16 Spoedprocedure	14
17 Schema behandelingstermijnen van een geschil	15
18 Vaststelling en wijziging reglement	15
19 Slotbepalingen	15

1 Definities

- 1.1. In dit reglement wordt verstaan onder:
 - a. Weller: Stichting Weller Wonen gevestigd te Heerlen;
 - b. Bestuur: het bestuur van Weller;
 - c. Klacht: een van een klager afkomstige melding van ontevredenheid dan wel het nalaten van een handeling van (een medewerker van) Weller of van door Weller bij haar werkzaamheden ingeschakelde bedrijven of personen, verwoord op een daarvoor bestemd klachtenformulier, of enig ander geschrift met dezelfde strekking, dat is ingediend bij Weller.
 - d. Geschil: een van een klager afkomstige schriftelijke mededeling, waaruit blijkt dat klager zich niet kan verenigen met de afhandeling van een ingediende klacht, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen;
 - e. Commissie: de Geschillen- en adviescommissie van Weller;
 - f. Advies: het door de Geschillen- en adviescommissie uitgebrachte gekwalificeerde advies waarvan het bestuur van Weller alleen gemotiveerd mag afwijken.

- 1.2. Als klager wordt aangemerkt:
 - a. Een huurder van een (woon)ruimte van Weller, een medehuurder in de zin artikel 7:266 juncto artikel 7:267 van het Burgerlijk Wetboek, een voormalig (mede)huurder voor zover het geschil betrekking heeft op de afwikkeling van de huurovereenkomst, een persoon als bedoeld in artikel 7:268 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, alsmede een onderhuurder die, met toestemming van Weller, huurt, alsmede een huurder van bedrijfsruimte in eigendom van of in beheer bij Weller;
 - b. Een woningzoekende indien en voor zover het geschil betrekking heeft op de handelwijze van Weller;
 - c. Huurdersorganisaties c.q. bewonerscommissies/HBV's;
 - d. Een bundeling of groep van huurders van Weller met gelijke geschillen, indien en voor over het geschil als groep wordt ingediend en die groep aannemelijk maakt dat zij de huurders vertegenwoordigt;
 - e. Een koper van een woning van Weller voor zover het geschil betrekking heeft op de afwikkeling van de koopovereenkomst;
 - f. De eigenaar van een woning die met Weller een overeenkomst tot dienstverlening heeft gesloten voor zover het geschil betrekking heeft op de uitvoering van die overeenkomst.

2 Doel van de commissie

- 2.1. De commissie heeft tot doel:
 - a. Huurders, medehuurders, huurdersorganisaties en woningzoekenden in de gelegenheid te stellen geschillen in te dienen over zaken waarbij zij belang hebben;
 - b. Bij te dragen aan een goede behandeling van geschillen van huurders, medehuurders, huurdersorganisaties en woningzoekenden en daarmee aan de verbetering van de relatie, die de corporatie met haar huurders en woningzoekenden heeft;

- c. Tegemoet te komen aan de behoefte van huurders, medehuurders en woningzoekenden om op het niveau waar (de uiteindelijke) beslissingen worden genomen, die hen direct treffen, gehoord te kunnen worden en invloed uit te oefenen;
- d. Bij te dragen aan de verbetering/optimalisering van het functioneren van de corporatie.

3 Taak en plaats van de commissie

- 3.1. De commissie behandelt ingediende geschillen binnen de in dit reglement vastgestelde termijnen en brengt hierover advies uit aan het bestuur, dan wel draagt er zorg voor dat geschillen binnen redelijke termijn door Weller worden behandeld en zo snel mogelijk worden opgelost.
- 3.2. De commissie adviseert, naast het genoemde in art. 3.1, separaat het bestuur van Weller naar aanleiding van door haar behandelde geschillen - gevraagd en ongevraagd - over het beleid.
- 3.3. De leden van de commissie dienen te handelen conform de bepalingen van dit reglement.
- 3.4. De commissie is onafhankelijk en adviseert het bestuur van Weller. Zij is primair zelf verantwoordelijk voor haar functioneren.

4 Samenstelling commissie, profiel en benoeming

- 4.1. De Geschillen- en adviescommissie is samengesteld uit een voorzitter-jurist en vier leden. Het is mogelijk en wenselijk tevens een plaatsvervangend voorzitter en tenminste twee, doch bij voorkeur vier, plaatsvervangende leden te benoemen. De leden en de plaatsvervangende leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie.
- 4.2. De leden en de plaatsvervangende leden van de Geschillen- en adviescommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.
- 4.3. Het bestuur benoemt als volgt:
 - a. De voorzitter-jurist, welke de status 'primus inter pares' toekomt, wordt benoemd op voordracht van de Raad van Commissarissen;
 - b. De leden en de plaatsvervangende leden van de Geschillen- en adviescommissie worden benoemd op voordracht van de vigerende, door Weller erkende, huurderskoepels. Aan elke erkende huurderskoepel afzonderlijk komt het recht toe aan het bestuur één voordracht per vertegenwoordigd stadsdeel te doen toekomen.
 - c. De plaatsvervangende leden kunnen op verzoek van de voorzitter ieder lid bij afwezigheid vervangen.

- 4.4 Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:
- a. leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
 - b. leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.
- 4.5. Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie 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 corporatie;
 - lid van de directie of het bestuur van de corporatie;
 - werknemer van de corporatie;
 - bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder, tenzij expliciet dispensatie is verleend door verhuurder en huurderskoepels gezamenlijk;
 - belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de corporatie;
 - aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporatie;
 - leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van een corporatie als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
 - een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de corporatie, huurdersorganisaties of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de Geschillen- en adviescommissie, tenzij expliciet dispensatie is verleend door verhuurder en huurderskoepels gezamenlijk.
- 4.6. 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 Geschillen- en adviescommissie zijn. De leden treden af volgens een door de Geschillen- en adviescommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van een corporatie, alsook op die van de Geschillen- en adviescommissie. Voornoemde termijnen nemen een aanvang per 1 januari 2019.
- 4.7. Het lidmaatschap van de Geschillen- en adviescommissie eindigt door:
- a. Het verstrijken van de termijn als bedoeld in lid 4.6.;
 - 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.
- 4.8. Vooruitlopend op het einde van een lidmaatschap stelt de Geschillen- en adviescommissie het bestuur en de huurdersorganisatie 6 maanden van te voren van dit einde op de hoogte. Met inachtneming van lid 4.3. onder a van dit artikel zal het bestuur, indien het gaat om de functie van voorzitter, de Raad van Commissarissen verzoeken binnen twee maanden na ontvangst van de mededeling van de Geschillen- en adviescommissie een voordracht te doen. Indien een lid, dat op voordracht van de huurderskoepels 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 lid 4.4. of aan de criteria van lid 4.5., 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.

- 4.9. Het bestuur kan een tijdelijk lid benoemen om te voorkomen dat een Geschillen- en adviescommissie uit minder dan vijf leden bestaat.
- 4.10. Het bestuur stelt de Geschillen- en adviescommissie een secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht.

5 Werkwijze van de Geschillen- en adviescommissie

- 5.1. De commissie vergadert ten minste eenmaal per jaar en zo vaak dit in verband met de afhandeling van geschillen noodzakelijk is.
- 5.2. De commissie vergadert aan de hand van een agenda en relevante stukken en maakt een verslag van de hoorzitting en de vergaderingen.
- 5.3. Een lid van de commissie dient van behandeling van een geschil af te zien, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. In dat geval wordt de plaats ingenomen door het plaatsvervangend lid zoals aangewezen namens huurders respectievelijk verhuurder.
- 5.4. De commissie houdt een register bij met datum ontvangst, onderwerp, status en datum en manier van afhandeling van elk ingediend geschil. De voortgang van alle in behandeling zijnde geschillen wordt periodiek op de agenda van de vergaderingen van de commissie geplaatst.
- 5.5. De commissie brengt jaarlijks vóór 1 maart verslag uit van haar werkzaamheden over het afgelopen jaar. Uit het verslag moet blijken:
 - a. hoeveel geschillen bij de commissie zijn ingediend;
 - b. hoeveel geschillen door de commissie zijn terug- of doorverwezen naar Weller;
 - c. hoeveel geschillen door de commissie zijn behandeld;
 - d. hoeveel adviezen (concreet en algemeen) zijn uitgebracht;
 - e. de aard van de geschillen;
 - f. het aantal geschillen dat ontvankelijk en niet-ontvankelijk bevonden is;
 - g. het aantal geschillen dat gegrond en het aantal geschillen dat ongegrond bevonden is;
 - h. in hoeveel gevallen door het bestuur is afgeweken van het advies;
 - i. meer in het algemeen, hoe de commissie heeft gefunctioneerd.

- 5.6. Het jaarverslag wordt uitgebracht aan het bestuur van Weller en aan de Huurdersraad van Weller.
- 5.7. Weller doet in haar jaarstukken verslag van de geschillenbehandeling.

6 Procedure vóór het indienen van een geschil

- 6.1. Klager kan het geschil niet eerder ter behandeling voorleggen aan de Geschillen- en adviescommissie dan nadat hij eerst de klacht ter behandeling heeft voorgelegd aan Weller; dit op straffe van niet ontvankelijkheid. Weller neemt binnen 5 werkdagen contact op met klager. Klager ontvangt binnen een termijn van twee weken na indiening van de klacht bij Weller een inhoudelijke schriftelijke reactie op de klacht.
- 6.2. Reageert Weller niet of volgens klager niet afdoende binnen twee weken op de voorgelegde klacht van klager, als bedoeld in het voorgaande lid, of is klager het oneens met de beantwoording op de voorgelegde klacht, dan kan klager binnen een redelijke termijn doch uiterlijk binnen een periode van zes weken na het verstrijken van de termijn van twee weken de commissie verzoeken om het tussen hem en Weller bestaande geschil in behandeling te nemen.

7 Het indienen van een geschil

- 7.1. Klager legt zijn geschil schriftelijk op het daartoe bestemde webformulier op de website van Weller, aan de commissie voor.
- 7.2. De inhoud van het geschil is in de Nederlandse taal opgesteld.
- 7.3. Uit de inhoud van het geschil moet blijken welke concrete gedragingen aan Weller of diens partners worden verweten.
- 7.4. De Geschillen- en adviescommissie neemt geschillen kosteloos in behandeling.
- 7.5. Klager kan zijn geschil op elk moment gedurende het proces intrekken.
- 7.6. Ontvangt Weller een geschil dat is bestemd voor de commissie, dan stuurt zij dit geschil direct door naar de commissie. Deze geschillen worden geacht bij de commissie te zijn ingediend op de datum van ontvangst door Weller.
- 7.7. Klager kan vragen het geschil ter vergadering toe te lichten.

8 Ontvankelijkheid van een geschil

- 8.1. Een geschil wordt niet in behandeling genomen indien:
 - a. het geschil niet voldoet aan de omschrijving van het begrip geschil in artikel 1;
 - b. het geschil betrekking heeft op de huurprijs en/of servicekosten en/of kosten van warmtelevering die op grond van de huurovereenkomst verschuldigd zijn.
De commissie deelt de klager in dat geval mee dat deze een beroep kan doen op de Huurcommissie en/of de rechtbank;
 - c.1. klager of Weller het geschil al aan een geschillen beslechtende instantie (bijvoorbeeld de Huurcommissie of de rechtbank) heeft voorgelegd of door Weller in handen van een deurwaarder of advocaat is gesteld, mits daarvan vooraf mededeling aan klager is gedaan.
 - c.2. Een geschil kan wel in behandeling worden genomen indien de klager het geschil aan een geschillen beslechtende instantie heeft voorgelegd met het oog op behoud van instantie en daarbij heeft verzocht de behandeling aan te houden in afwachting van het advies van de commissie.
 - d. klager niet heeft voldaan aan zijn verplichting om zijn klacht c.q. het geschil eerst aan Weller voor te leggen. De commissie verwijst de klacht in dat geval door naar Weller en doet daarvan mededeling aan klager. Daarbij geeft zij aan waarom de klacht niet als geschil in behandeling wordt genomen;
 - e. de commissie het geschil ongegrond verklaart omdat het geschil discriminerend van aard is in de zin van artikel 1 van de Grondwet
 - f. het geschil betrekking heeft op vastgesteld beleid of een bestuursbesluit met algemene strekking.
 - g. een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten Weller wordt verweten.
 - h. een klacht waarbij de klager geen belang heeft.
 - i. indien de klacht louter het verstrekken van vergunningen op grond van de Huisvestingswet betreft.
 - j. indien de Geschillen- en adviescommissie de klacht reeds als geschil 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 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 vereist is.
- 8.2. Indien de commissie een geschil niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan binnen 14 dagen schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.
- 8.3. Indien de commissie het geschil ter behandeling doorverwijst naar Weller motiveert zij waarom het geschil is doorverwezen en vermeldt zij dat klager zich weer tot de commissie kan wenden indien het geschil niet binnen de door commissie aangegeven termijn is opgelost. Weller informeert de klager welke medewerker voor de verdere behandeling zorgdraagt.

9 Behandeling van een geschil

- 9.1. Klager krijgt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van veertien dagen nadat de commissie het geschil heeft ontvangen, van de commissie een schriftelijk bericht van ontvangst.
- 9.2.
 - a. De voorzitter beoordeelt, eventueel in overleg met de andere leden van de commissie, of een geschil op grond van dit reglement door de commissie in behandeling kan worden genomen.
 - b. De commissie deelt in samenhang met de ontvangstbevestiging van het geschil aan klager en Weller mee of het geschil in behandeling wordt genomen. Als de commissie het geschil niet in behandeling neemt geeft zij hiervan de reden aan.
 - c. De commissie kan de klager in de ontvangstbevestiging verzoeken stukken ter nadere onderbouwing van de klacht toe te zenden.
- 9.3. Neemt de commissie het geschil in behandeling, dan informeert zij klager binnen drie weken over de wijze waarop en de termijn waarbinnen zij het geschil behandelt, met dien verstande dat de hoorzitting uiterlijk zeven weken na ontvangstdatum van het geschil plaatsvindt.
- 9.4. Hoorzittingen vinden gezamenlijk plaats op basis van hoor en wederhoor, tenzij de klager dit uitdrukkelijk niet wenst. Aan een hoorzitting nemen deel:
De onafhankelijke Geschillen- en adviescommissie, de klager(s) en medewerker(s) Weller.
- 9.5. De commissie kan besluiten om klachten van verschillende klagers, die een onderling samenhangend verband vertonen, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
- 9.6. Indien klager zich tijdens de behandeling van het geschil door de commissie alsnog tot een andere geschillen beslechtende instantie wendt, zal de commissie het geschil niet verder behandelen en terzake geen advies uitbrengen aan het bestuur van Weller, tenzij klager het geschil aan die geschillen beslechtende instantie heeft voorgelegd met het oog op behoud van instantie¹.
- 9.7. De commissie stuurt een afschrift van ontvangstbevestiging aan de klager en een kopie van de klacht naar Weller. De commissie stelt daarbij Weller in de gelegenheid schriftelijk haar standpunt kenbaar te maken en vraagt Weller alsmede de klager tevens om alle relevante stukken met betrekking tot de klacht uiterlijk binnen één week voorafgaande aan de behandeling van het aanhangig gemaakte geschil aan de commissie toe te sturen.
- 9.8. Tijdens de behandeling van het geschil door de commissie neemt Weller ten aanzien van klager geen rechtsmaatregelen, tenzij het treffen van spoedeisende of conservatoire

¹ De uitspraak van de eerste instantie blijft dus behouden totdat de hogere rechter een nieuwe beslissing heeft genomen. Dit is een formeel juridisch proces.

maatregelen noodzakelijk is. Is dit het geval, dan doet Weller hiervan schriftelijk mededeling aan de commissie en aan klager.

10 Bevoegdheden van de commissie

- 10.1. De commissie nodigt klager uit ter vergadering aanwezig te zijn om het geschil nader toe te lichten en/of door de commissie te worden gehoord.
- 10.2. De commissie nodigt Weller uit voor de vergadering om het geschil nader toe te lichten of in verband met het geschil te worden gehoord.
- 10.3. De commissie kan ook derden voor de vergadering uitnodigen om in verband met het geschil te worden gehoord, dan wel door hen te worden geadviseerd.
- 10.4. De commissie is bevoegd Weller te verzoeken om een onderzoek te doen naar de omstandigheden die hebben geleid tot het ontstaan van het geschil en haar daarover te rapporteren. De commissie kan daarbij aangeven over welke specifiek vraagpunten zij nadere informatie wenst. De klager krijgt een afschrift van dit schrijven.
- 10.5. De commissie is bevoegd zelf onderzoek ter plaatse in te stellen. Ook kan zij enkele van haar leden tot rapporteur benoemen om ter plaatse een onderzoek in te stellen. De commissie is daarnaast bevoegd dit onderzoek voorafgaande aan de zitting in te stellen.
- 10.6. De commissie kan zich door deskundigen laten adviseren. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Weller. Over eventueel te maken kosten dient vooraf overleg te worden gevoerd met Weller.
- 10.7. De commissie kan na overleg met klagers en Weller, besluiten om geschillen, die een sterke onderlinge samenhang tonen en afkomstig zijn van meerdere klagers, samen te voegen en tegelijkertijd te behandelen.
- 10.8. Een lid van de commissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. Dit kan zich zowel bij "waking" als "verschoning" voordoen. In dat geval wordt de plaats ingenomen door het plaatsvervangend lid zoals aangewezen namens huurders respectievelijk verhuurder.

Waking:

Het bezwaar maken tegen de deelname van een van de commissieleden aan de beoordeling van het ingediende geschil, op grond van het feit, dat betreffende dit commissielid feiten of omstandigheden bestaan, waardoor de onpartijdigheid van de commissie ernstige schade zou kunnen leiden.

Verschoning:

Een lid van de commissie kan zelf verzoeken niet te hoeven deelnemen aan de beoordeling van het geschil, omdat hij zelf inschat, dat er betreffende hemzelf als lid van de commissie feiten of

omstandigheden bestaan, waardoor de onpartijdigheid van de commissie ernstige schade zou kunnen leiden.

11 Voorbereiding van de hoorzitting door de commissie

- 11.1. De commissie geeft Weller zo spoedig mogelijk een kopie van het geschillenformulier met bijlagen. Weller reageert binnen een termijn van twee weken na ontvangstdatum van het geschil schriftelijk richting commissie met een inhoudelijke reactie op het ingediende geschil. Een schriftelijke reactie blijft achterwege als de commissie heeft besloten het geschil niet in behandeling te nemen.
- 11.2. De commissie stuurt binnen drie weken, nadat de nadere onderbouwing en informatie als bedoeld in artikelen 9.2 onder c en 11.1 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.
- 11.3. Klager en Weller ontvangen ten minste twee weken tevoren bericht over de datum en het tijdstip van de hoorzitting, waarop de commissie het geschil behandelt. Zij ontvangen minimaal één week voor de hoorzitting een kopie van alle eventueel ter zitting ingebrachte stukken. Zij worden tijdens de hoorzitting in de gelegenheid gesteld daarop te reageren.
- 11.4. De commissie 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 commissie kan specificeren naar aanleiding van welke vragen zij op de hoorzitting nadere informatie wenst.
- 11.5. Stukken die door partijen worden ingebracht, worden door de Geschillen- en adviescommissie steeds in kopie doorgestuurd aan de andere partij, zodat zowel de commissie, de klager als Weller over hetzelfde dossier beschikken.

12 Hoorzittingen van de commissie

- 12.1. De hoorzittingen van de commissie zijn niet openbaar. Toegang tot de zitting hebben in elk geval:
 - a. De klager en/of zijn/haar vertegenwoordiger al dan niet op eigen wens of daartoe door de commissie uitgenodigd;
 - b. Een vertegenwoordiger van Weller;
 - c. De overige in artikel 10 genoemde personen.

- 12.2. Klager kan zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een adviseur en (of) laten vervangen door een vertegenwoordiger. Laat klager zich vervangen door een vertegenwoordiger, dan dient deze uiterlijk bij het begin van de hoorzitting een schriftelijke machtiging van klager te overleggen.
- 12.3. De ter zitting aanwezige vertegenwoordiger van Weller zal eveneens in de gelegenheid worden gesteld een reactie op het geschil te geven.
- 12.4. Klager kan de commissie verzoeken – onder mededeling van hun naam – getuigen/deskundigen te horen, die zijn/haar beweringen kunnen bevestigen of toelichten tijdens de zitting.
Indien de commissie positief op dit verzoek beslist, bepaalt zij tevens de datum en het tijdstip van de vergadering waarop de getuigen/deskundigen door de commissie zullen worden gehoord. Klager draagt zelf zorg voor de oproeping van deze getuigen/deskundigen.
- 12.5. De commissie past bij de hoorzitting het principe van hoor en wederhoor toe.
- 12.6. De commissie vergadert met tenminste drie leden, waaronder de voorzitter.
- 12.7. Voor aanvang van de behandeling van de klacht kunnen de zittingsleden door zowel de klager als de vertegenwoordiger van Weller 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.
- 12.8. Medewerkers van Weller wiens handelen of nalaten onderwerp is van het geschil worden in de gelegenheid gesteld hun persoonlijke visie op het gebeurde te geven.
- 12.9. De commissie kan ook na de zitting alsnog besluiten een geschil naar Weller ter behandeling door te verwijzen. Alsdan is het bepaalde in artikel 9 lid 6 van toepassing.

13 Waarborgen privacy klager en derden

- 13.1. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkene is verkregen.
Klager wordt hiervan door de commissie op de hoogte gesteld. Indien de toestemming wel is verleend, dan is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens.
- 13.2. Leden van de commissie alsmede haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens, waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis heeft genomen.

- 13.3. De commissie draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens die in het kader van de behandeling van een geschil zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over de bescherming van persoonsgegevens waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. In verband daarmee hebben alleen leden van de commissie en door de commissie met name aangewezen personen toegang tot de privacygevoelige gegevens in de dossiers van de commissie. Informatie over privacygevoelige gegevens van klager zal alleen na toestemming van klager aan derden worden verschaft.

14 Beraadslagingen en advies

- 14.1. De beraadslagingen van de commissie zijn besloten. De commissie baseert haar advies op de ingebrachte stukken en de tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte informatie.
- 14.2. De commissie doet zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen drie weken na de hoorzitting, uitspraak en verzendt een afschrift van haar advies aan het bestuur, de klager en de leden van de commissie. Deze termijn kan bij hoge uitzondering worden verlengd. De klager krijgt van deze verlenging en van de reden daarvan tijdig bericht.
- 14.3. Het advies is geanonimiseerd openbaar voor zover de privacy van de klager of derden zich daartegen niet verzet en betrokkenen toestemming tot openbaarmaking hebben gegeven.
- 14.4. Besluitvorming in de commissie geschiedt bij enkelvoudige meerderheid. In het geval dat er geen unanimiteit kan worden bereikt, wordt dit in het advies aan het bestuur en de klager medegedeeld. Ieder lid stemt zonder last of ruggespraak.
- 14.5. De commissie geeft in haar advies aan het bestuur gemotiveerd aan:
- of de klager belang heeft bij het geschil;
 - of in de situatie waarop het geschil betrekking heeft aan het door Weller gevoerde beleid al dan niet op juiste wijze gestalte is gegeven;
 - of er sprake is van bijzondere omstandigheden op grond waarvan op het beleid een uitzondering had mogen 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 tevens hierover inhoudelijk advies.
- 14.6. Indien de commissie zich met inachtneming van het bepaalde in art. 3.2. gevraagd of ongevraagd wil uitspreken over het thans door Weller algemeen gevoerde beleid, zijnde niet rechtstreekse betrekking hebbende tot het aanhangig gemaakte geschil, dient zij dit separaat aan het bestuur toe te sturen. Klager ontvangt geen afschrift van het separate advies.

15 Beslissing bestuur

- 15.1. Klager en de commissie ontvangen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken nadat het advies aan het bestuur is uitgebracht, de schriftelijk gemotiveerde beslissing van het bestuur op het geschil.
- 15.2. Het bestuur kan alleen gemotiveerd afwijken van het advies van de commissie.
- 15.3. Indien het bestuur bij zijn beslissing afwijkt van het advies van de commissie, motiveert hij schriftelijk waarom hij het advies niet overneemt.

16 Spoedprocedure

- 16.1. De (plaatsvervangend) voorzitter kan de commissie bijeenroepen om een spoedeisend geschil te behandelen dat een onmiddellijke voorziening behoeft en waarvoor niet de gebruikelijke behandeling kan worden afgewacht.
- 16.2. De bepalingen voor de gebruikelijke behandelingsprocedure zullen, voor zover de spoedeisendheid dat toelaat, overeenkomstig van toepassing zijn.
- 16.3. De commissie geeft in haar advies aan waarom en op welke onderdelen van het geschil zij een onmiddellijk advies/voorziening nodig acht. De commissie geeft tevens aan ten aanzien van welke onderdelen van het geschil de gebruikelijke procedure zal worden gevolgd.
- 16.4. Na het uitbrengen van het advies aan het bestuur, waarvan een afschrift wordt gezonden aan klager, wordt zo spoedig mogelijk – doch binnen één week – door het bestuur beslist. Klager en de commissie worden onverwijld schriftelijk in kennis gesteld van deze beslissing.

17 Schema behandelingstermijnen van een geschil

Aantal weken	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Omschrijving														
1 Ontvangsbevestiging (art. 9.1)	■	■												
2 Reactietermijn Weller (art. 11.1)	■	■												
3 Ontvankelijkheidsverklaring (art. 9.2b)	■	■												
4 Bericht naar klager / Uitnodiging hoorzitting (art. 9.3 en 11.2)			■	■	■	■								
5 Aanleveren stukken partijen (art. 9.6)						■								
6 Beoordeling geschil/hoorzitting (art. 9.3)						■	■							
7 Einde behandeling / schriftelijk advies aan het bestuur (art. 14.2)								■	■	■	■			
8 Besluit bestuur (art. 15.1)											■	■	■	■

18 Vaststelling en wijziging reglement

- 18.1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur na de Huurdersraad van Weller en de geschillen- en adviescommissie in de gelegenheid te hebben gesteld zich hierover uit te spreken.

19 Slotbepalingen

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2026 of zoveel eerder of later.