

# KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

## Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland vastgesteld 22 november 2010

1. Deze Klachten- en geschillenregeling ("de Regeling") is van toepassing op iedere overeenkomst ("de Overeenkomst") die tussen een visiterend bureau en een woningcorporatie tot stand komt voor de uitvoering van een visitatie van een woningcorporatie.
2. Bij een klacht over de aanpak, uitvoering, of de uitkomst van een visitatie, of een ander geschil tussen partijen samenhangt met de Overeenkomst ("een Geschil"), wordt het Geschil beoordeeld en beslecht door een bindend adviseur die daartoe wordt aangewezen door Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland ("SVWN").
3. De partij die van mening is dat er sprake is van een Geschil ("de Verzoeker"), dient een schriftelijk verzoek met een globale beschrijving van het geschil ("het Verzoek") tot aanwijzing van een bindend adviseur in bij SVWN.
4. SVWN bepaalt na ontvangst van het Verzoek de hoogte van de voorschotnota die de Verzoeker dient te voldoen ter dekking van de eerste kosten van SVWN en de adviseur. De voorschotnota bevat een toelichting op de berekening van de kosten. Gedurende de verdere adviesprocedure op basis van deze Regeling ("de Procedure") en voorafgaand aan de uitspraak van de adviseur, kunnen van partijen nog nadere voorschotbetalingen worden gevraagd.
5. Na ontvangst van het voorschotbedrag verstrekt SVWN aan Verzoeker een lijst met drie namen van deskundigen ("de Lijst"), met de vraag hierover een voorkeur uit te spreken voor een bindend adviseur en aan te geven, of er gegronde bezwaren bestaan tegen genoemde deskundigen. SVWN is bevoegd, doch niet verplicht, om met de visie van Verzoeker rekening te houden. SVWN kan als zij zwaarwegende redenen aanwezig acht, de Lijst in tweede instantie aan vullen met andere deskundigen.
6. Gelijktijdig met de toezending van de Lijst aan Verzoeker, zendt SVWN deze aan de andere partij bij het geschil ("de Verweerder") toe samen met een afschrift van het Verzoek en een voorschotnota. Verweerder heeft dezelfde rechten om hierop te reageren als verzoeker: zie artikel 5. Als Verweerder de voorschotnota niet voldoet, is Verweerder niet meer bevoegd een zienswijze op het Geschil aan de adviseur kenbaar te maken, tenzij de adviseur alsnog anders beslist.
7. Na verloop van de aan Verzoeker en Verweerder gestelde termijn voor het indienen van hun visie op de Lijst, wijst SVWN een bindend adviseur aan. Deze aanwijzing is, voor partijen bindend en onherroepelijk. Aanwijzing vindt ook plaats indien één van beide partijen niet tijdig gereageerd zal hebben. Zodra de adviseur de benoeming aanvaardt, informeert SVWN partijen nader.
8. De adviseur stelt Verzoeker in staat de vorderingen en stellingen die aan het Verzoek ten grondslag liggen, nader te omschrijven, te onderbouwen en zo nodig aan te vullen. Als Verweerder tijdig in de Procedure is opgekomen en tegenvorderingen wenst in te dienen, wordt deze daartoe eveneens in staat gesteld. Deze tegenvorderingen maken ook deel uit van het Geschil.

9. De adviseur zal voor het overige geheel vrij zijn te bepalen hoe de Procedure dient te verlopen.
10. SVWN en de adviseur zijn tegenover partijen niet aansprakelijk voor de eventuele schade als gevolg van de wijze waarop de Procedure wordt gevoerd, deze Regeling wordt toegepast of als gevolg van de uitspraak die in het kader van de Procedure wordt gedaan, noch voor enige andere schade van partijen die op enigerlei wijze met het vorenstaande verband houdt. Al het in deze Regeling gestelde dient, voor zover van toepassing, als een derdenbeding ten behoeve van de SVWN en de adviseur te worden aangemerkt.
11. De in de Procedure te geven uitspraak is voor partijen bindend. De kosten gemoeid met het onderzoek en de Procedure worden gedragen door de partij die (grotendeels) in het ongelijk wordt gesteld. De totale kosten bedragen, mits anders overeengekomen, maximaal 12.000 euro exclusief BTW per Geschil.
12. De uitspraak is ook bindend voor een partij bij de relevante Overeenkomst en/of de Procedure, die conform het bepaalde onder punt 6 niet meer wordt toegestaan om in de Procedure op te komen, of die niet of niet adequaat reageert op toezending van de Lijst als bedoeld onder punt 6, of die op enig ander moment, geheel of ten dele, haar verplichtingen uit hoofde van deze Regeling niet nakomt en/of haar (verdere) medewerking aan de Procedure weigert, staakt, opschort, of haar visie daarin niet of slechts ten dele kenbaar maakt. Voor zover in deze Regeling niet anders bepaald, is de bindend adviseur in ieder geval ook steeds bevoegd aan een handelen of nalaten als in de vorige volzin bedoeld, die consequenties te verbinden die hij passend acht, geen enkele uitgezonderd.
13. Partijen blijven bevoegd de Voorzieningenrechter te verzoeken voorlopige voorzieningen te treffen en de bevoegde gewone rechter te verzoeken de andere partij bij de Overeenkomst en/of de Procedure op grond van deze Regeling, te veroordelen tot nakoming van een gegeven bindend advies.
14. SVWN beslist over alle aangelegenheden waarin deze Regeling niet voorziet.
15. Op de rechtsverhouding tussen partijen bij de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.