

Profielschets leden klachtencommissie Qwestie

Qwestie is een onafhankelijke klachtencommissie voor huurders van Maasvallei, Servatius en Woonpunt. De commissie behandelt klachten over de dienstverlening van de drie woningcorporaties aan de hand van een klachtenreglement. We zijn op zoek naar twee extra leden voor deze klachtencommissie, waarmee het totaal aantal leden op vijf komt. Daardoor wordt het mogelijk te rouleren bij de behandeling van klachten. Qwestie is actief in Zuid-Limburg (Maastricht en Heuvelland, Parkstad en Westelijke Mijnstreek). We verwachten dat binnenkort meer woningcorporaties hun klachtenafhandeling gaan onderbrengen bij Qwestie.

Profielschets leden

Leden van de klachtencommissie zijn in staat een onafhankelijk oordeel te vormen over een klacht op basis van de argumenten van de betrokken partijen. Daarbij hebben zij voldoende oog voor het doel en de werkwijze van de corporaties en hun dienstverlening. Ze weten beleid, regelingen en wederzijdse belangen op waarde te schatten.

De leden van de commissie hebben (minimaal) een HBO werk- en denkniveau. Minstens twee leden beschikken over een technische achtergrond, zodat ze klachten van technische aard adequaat kunnen beoordelen en vertalen naar een degelijk en onderbouwd advies. Daarnaast beschikken minstens twee leden over een sociaaljuridische of 'social work' achtergrond. Dit is nodig om juridische en/of maatschappelijke aspecten en achtergronden mee te wegen in de beoordeling en advisering. Denk daarbij aan zaken als leefbaarheid of sociale samenhang in een buurt of wijk. De leden van de commissie hebben bij voorkeur kennis van en affiniteit met sociale volkshuisvesting en de regio. Bovenal beschikken zij over goede analytische, verbindende en communicatieve vaardigheden.

Onverenigbaarheden

Voor de voorzitter en leden van de klachtencommissie geldt dat zij onafhankelijk moeten zijn ten opzichte van de deelnemende corporaties. Dat betekent dat de leden van Qwestie:

- Geen lid zijn (geweest) van de raad van commissarissen van een van de deelnemende corporaties;
- Geen werknemer, lid van de directie of het bestuur zijn (geweest) van een van de deelnemende corporaties;
- Geen huurder zijn (geweest) of bestuurslid van een van de huurdersorganisatie(s) van de deelnemende corporaties;
- Niet belast zijn (geweest) met overheidstoezicht op de deelnemende corporaties of er (mede) uitvoering aan hebben gegeven;
- Geen aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie zijn (geweest) van een van de deelnemende corporaties;
- Geen persoonlijke financiële vergoeding (hebben) ontvangen van een van de deelnemende corporaties, anders dan de vergoeding voor het lidmaatschap van de klachtencommissie.

Deze criteria voor de gewenste onafhankelijkheid gelden voor het betrokken lid of de voorzitter van Qwestie en ook voor zijn/haar echtgeno(o)t(e), geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad. De criteria hebben betrekking op de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming.

Leden van Qwestie worden voor een periode van vier jaar benoemd en kunnen voor maximaal twee aaneengesloten perioden worden herbenoemd. Ze hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie. Klachten worden telkens behandeld door de voorzitter en twee roulerende leden. De leden van de commissie worden benoemd en ontslagen door de gezamenlijke besturen van de woningcorporaties. Zij benoemen:

- één lid op voordracht van de gezamenlijke huurdersorganisaties;
- één lid op voordracht van de gezamenlijke besturen.

Ieder lid van de commissie ontvangt een vergoeding voor de verrichte werkzaamheden (€ 200,- per behandelde casus).