



## **Profielchets vacature voorzitter en leden klachtencommissie**

De woningcorporaties Maasvallei, Servatius en Woonpunt hebben besloten om hun krachten te bundelen bij het behandelen van klachten over de dienstverlening. Daarvoor is een nieuw klachtenreglement ontwikkeld. Om uitvoering aan deze klachtenregeling te kunnen geven zijn wij op zoek naar een voorzitter en vier leden van de nog aan te stellen klachtencommissie. Hieronder is een profielchets van de commissieleden opgenomen.

### **Profielchets voorzitter**

De voorzitter geeft op een onafhankelijke, onpartijdige en deskundige wijze leiding aan het proces van klachtenbehandeling. Hij zit de zittingen van de commissie voor en ziet toe op een consequente en consistente naleving van het reglement waarbij hij voortdurend de belangen van beide partijen afweegt. Hij is in staat om, in nauwe samenspraak met de overige leden van de commissie, op basis van een gedegen analyse van de klacht tot een duidelijke oordeelsvorming te komen en hierover helder te adviseren aan het bestuur van de corporatie. Hij draagt in samenspraak met de ambtelijk secretaris zorg voor de jaarlijkse verslaglegging aan de besturen van de deelnemende corporaties.

De voorzitter heeft een juridische opleiding op academisch niveau genoten, zo mogelijk aangevuld met een mediation opleiding. Hij beschikt over relevante kennis en ervaring van het huurrecht en weet hierbij de positie van de huurder goed in te schatten. Bij voorkeur heeft hij kennis van en affiniteit met de sociale volkshuisvesting en is hij woonachtig in de regio. Daarnaast beschikt de voorzitter over krachtige analytische, communicatieve en redactionele vaardigheden.

### **Profielchets lid**

De leden van de commissie zijn in staat om tot een onafhankelijke oordeelsvorming te komen en hiervoor gezamenlijke verantwoordelijkheid te nemen op basis van de door de partijen ingebrachte argumenten. Zij hebben voldoende oog voor doel en werkwijze van de corporatie, met name ter zake de dienstverlening naar de klant. Zij weten beleid, regelingen en wederzijdse belangen op waarde te schatten.

Afgaande op de gangbare klachtenpraktijk beschikken minstens 2 leden van de commissie over een technische achtergrond op hbo-niveau. Met behulp hiervan zijn zij in staat klachten van technische aard adequaat te beoordelen en te vertalen naar een degelijk en onderbouwd advies. Ook de leden van de commissie hebben bij voorkeur kennis van en affiniteit met de sociale volkshuisvesting en zijn woonachtig in de regio. Bovenal beschikken zij over goede analytische, verbindende en communicatieve vaardigheden.

### **Onverenigbaarheden**

Voor de voorzitter en leden van de klachtencommissie geldt dat zij niet in een zodanige relatie tot de deelnemende corporaties staan dat zij niet geacht kunnen worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid of voorzitter, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming:

- geen lid van de raad van commissarissen van een van de deelnemende corporaties is (geweest);
- geen werknemer, lid van de directie of het bestuur van een van de

- deelnemende corporaties is (geweest);
- geen huurder of bestuurslid van een van de huurdersorganisatie(s) van de deelnemende corporaties is (geweest);
- niet belast is (geweest) met, of mede uitvoering geeft/heeft gegeven aan het overheidstoezicht op de deelnemende corporaties;
- geen aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van een van de deelnemende corporaties is (geweest);
- geen persoon is (geweest), die een persoonlijke financiële vergoeding van een van de deelnemende corporaties ontvangt/heeft ontvangen, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de commissie.

De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar benoemd en kunnen voor maximaal twee aaneengesloten perioden van vier jaar worden herbenoemd. Zij hebben allen op persoonlijke titel zitting in de commissie. De commissie opereert in een samenstelling van drie leden, waarbij, uitgezonderd de voorzitter, de leden telkens rouleren.

De leden van de commissie worden benoemd en ontslagen door de gezamenlijke besturen. De gezamenlijke besturen benoemen als volgt:

- twee leden op voordracht van de gezamenlijke huurdersorganisaties;
- twee leden op voordracht van de gezamenlijke besturen;
- één lid - tevens voorzitter - op voordracht van een werkgroep; deze werkgroep bestaat uit drie vertegenwoordigers van de gezamenlijke corporaties en drie vertegenwoordigers van de gezamenlijke huurdersorganisaties.