



## Doel van de Klachtenadviescommissie

De regelgeving voor woningcorporaties schrijft voor dat corporaties dienen te beschikken over een Klachtenadviescommissie. De Klachtenadviescommissie regio Zwolle is ingesteld door de volgende corporaties:

- SWZ (Zwolle),
- deltaWonen (Zwolle/Kampen),
- SallandWonen (Raalte),
- Wetland Wonen (Steenwijkerland, Zwartewaterland en Zwolle)
- Vechtdal Wonen (Hardenberg en Ommen)
- Openbaar Belang (Zwolle),
- Beter Wonen IJsselmuiden (IJsselmuiden),
- Woonstichting VechtHorst (Nieuwleusen).

De Klachtenadviescommissie is een onafhankelijke commissie van zes leden, die klachten behandelt van (mede)huurders, ex-huurders, toekomstige huurders en woningzoekenden die van mening zijn dat zij niet goed geholpen zijn door een woningcorporatie. De Klachtenadviescommissie brengt onafhankelijke adviezen uit aan het bestuur van de betreffende corporatie over de ingediende klachten, om zodoende een bijdrage te leveren aan het functioneren van de deelnemende corporaties. De werkwijze en bevoegdheden van de Klachtenadviescommissie zijn vastgelegd in een reglement, dat te vinden is op de websites van de betrokken corporaties. De Klachtenadviescommissie wordt administratief ondersteund door een extern secretariaat.

## Taken van de Klachtenadviescommissie

Alvorens de Klachtenadviescommissie een klacht in behandeling neemt, heeft de betreffende woningcorporatie de gelegenheid gehad om de klacht zelf (intern) op te lossen. Als het niet mogelijk is de klacht intern op te lossen door de woningcorporatie of als de klacht niet naar tevredenheid wordt behandeld, plant de Klachtenadviescommissie een hoorzitting, waarin de indiener van de klacht en de corporatie hun standpunt kunnen toelichten (hoor en wederhoor). De Klachtenadviescommissie bestaat tijdens een hoorzitting uit de (vice)voorzitter en twee leden. Na afloop van de hoorzitting brengt de Klachtenadviescommissie schriftelijk advies uit aan de directeur-bestuurder van de betrokken corporatie. Daarna beslist de directeur-bestuurder op de klacht.

In 2023 ontving de Klachtenadviescommissie 64 klachten, waarvan zij er 10 heeft behandeld tijdens een hoorzitting. Een klachtbehandeling neemt circa één dagdeel in beslag.

Naast de behandeling van klachten vergadert de Klachtenadviescommissie elk half jaar met de ambtelijk secretarissen van de betrokken corporaties en tenminste eenmaal per jaar zonder aanwezigheid van de corporaties.

## De Klachtenadviescommissie zoekt twee leden

De Klachtenadviescommissie is per 1 januari 2025 op zoek naar:

**Twee maatschappelijk betrokken leden** met deskundigheid op één of meer van de volgende gebieden:

Met deskundigheid op één of meer van de volgende gebieden:

- Huurrecht met ervaring klachtbehandeling
- Volkshuisvesting – sociaal domein

Een lid wordt benoemd op voordracht van de Huurdersorganisaties en één lid wordt benoemd op voordracht van de bestuurders.

Elk lid van de klachtenadviescommissie is geschikt om de hoofdlijnen van een klacht te beoordelen. Daarnaast beschikt elk lid over specifieke deskundigheid die zij inzet tijdens de hoorzittingen en vergaderingen. Tezamen moeten de leden van de klachtenadviescommissie over de volgende kennis en ervaring beschikken: juridische kennis, technische/bouwkundige kennis, mediation vaardigheden, ervaring met maatschappelijke vraagstukken, kennis van/ervaring met volkshuisvestelijke vraagstukken en ervaring met klachtenbehandeling. Van de commissieleden wordt verder verwacht dat zij kennis hebben genomen van de doelstellingen van de aangesloten corporaties en dat zij kennis en of ervaring hebben met het reilen en zeilen van woningcorporaties en sociale huisvesting. Adviezen komen in collegiaal overleg tot stand. Tot slot wordt van de leden van de klachtenadviescommissie verwacht dat zij de doelstelling en werkwijze van de commissie, zoals is omschreven in het reglement van de klachtenadviescommissie en de Governancecode Woningcorporaties, onderschrijven.

Van elk commissielid vragen we het volgende:

- onafhankelijkheid en onpartijdigheid, zoals bedoeld in het reglement van de klachtenadviescommissie;
- in staat zijn tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
- maatschappelijke ervaring en maatschappelijke betrokkenheid;
- vaardigheden en tact om tijdens de hoorzitting samen met de andere leden invulling te geven aan de behandeling van de klacht;
- kennis van/ervaring met volkshuisvestelijke vraagstukken;
- bij voorkeur woonachtig in het werkgebied van de corporaties (Zwolle e.o.);
- bereidheid en voldoende tijd om overdag hoorzittingen en de halfjaarlijkse overleggen bij te wonen en om zittingen c.q. vergaderingen voor te bereiden;
- Een makkelijke en vlotte pen hebben om na de hoorzitting het conceptadvies te schrijven en of te beoordelen en van feedback te voorzien (per e-mail);
- HBO- of WO denkniveau;
- bereidheid tot (bij)scholing;
- goed kunnen samenwerken en communiceren;
- huurders en woningcorporaties voelen zich door je gehoord en op hun gemak;
- voorkomen van (de schijn van) onvereenigbare belangen in posities of relaties;
- bij voorkeur ervaring met de behandeling van klachten/geschillen;
- goede mondelinge en schriftelijke vaardigheden;

- deskundigheid op basis van juridische kennis en/of deskundigheid technische/bouwkundige kennis en/of deskundigheid volkshuisvesting en/of mediation vaardigheden;
- kennis en ervaring in het sociaal domein Zwolle (e.o.) is een pré.

Van een commissielid met **het profiel Huurrecht met ervaring klachtbehandeling** vragen we daarnaast:

- ervaring met het schrijven van adviezen;
- juridische opleiding en of ervaring met kwesties uit het woon- en huurrecht;
- bereidheid en kunde om na de hoorzitting het conceptadvies te schrijven of lezen en aan te passen naar een definitief advies.

Van een commissielid met **het profiel Volkshuisvesting-sociaal domein** vragen we daarnaast:

- thuis in de wereld van woningcorporaties;
- aandacht voor en affiniteit met de huurders;
- kennis en/of ervaring in het sociaal domein en/of de zorg.

In geval van gelijke geschiktheid gaat, gezien de samenstelling van de commissie, de voorkeur uit naar een vrouw en of iemand met een diversiteitsachtergrond.

## Praktische informatie en procedure

Als u belangstelling heeft voor het lidmaatschap van de Klachtenadviescommissie per 1 januari 2025 en u zich in één of meerdere profielen herkent, ontvangen wij graag vóór 8 juli 2024 uw reactie. Uw motivatiebrief en curriculum vitae kunt u versturen via e-mail:

[info@klachtenadviescommissieregiozwolle.nl](mailto:info@klachtenadviescommissieregiozwolle.nl), t.a.v. van Hester Wijenberg (secretariaat Klachtenadviescommissie). Meer informatie en de profielschets kunt u eveneens opvragen bij het secretariaat van de Klachtenadviescommissie.

Het opvragen van een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) en gesprekken met referenten maakt onderdeel uit van de sollicitatieprocedure. Elk lid van de Klachtenadviescommissie ontvangt een vergoeding per bijgewoonde hoorzitting en per bijgewoond halfjaarlijks overleg. Er wordt geen aparte reiskostenvergoeding uitgekeerd.

De sollicitatiegesprekken vinden plaats op 5 september 2024 bij deltaWonen (in Zwolle). Een eventuele tweede gespreksronde staat gepland op 19 september 2024 bij Vechtdal Wonen (in Ommen).

Voor meer informatie of vragen kunt u contact opnemen met het secretariaat van de Klachtenadviescommissie ([info@klachtenadviescommissieregiozwolle.nl](mailto:info@klachtenadviescommissieregiozwolle.nl)). We zien uw reactie graag uiterlijk 8 juli 2024 tegemoet.