



Profielchets lid klachtenadviescommissie

Algemeen

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) onverenigbare 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.

Financiële vergoeding

De vergoeding voor leden bedraagt circa € 200,- per hoorzitting en per halfjaarlijks overleg. Er worden geen reiskosten vergoed.