



April 2020

Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o.

zoekt twee nieuwe leden

Woningcorporaties zijn op grond van artikel 16 Besluit Beheer Sociale Huursector verplicht huurders de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen.

De Twentse woningcorporaties werken op een aantal gebieden samen in WoON Twente. Onder andere op het gebied van klachtenbehandeling. Deze samenwerking heeft geresulteerd in de oprichting van de Klachtencommissie Woningcorporaties Twente e.o. Alle huurders van de bij WoON aangesloten corporaties kunnen een klacht indienen bij de Klachtencommissie over de wijze waarop de dienstverlening door een woningcorporatie is uitgevoerd en/of over de behandeling of bejegening door de woningcorporatie. De Klachtencommissie werkt volgens een vastgesteld reglement.

Samenstelling Klachtencommissie

Bij de behandeling van de klacht in een hoorzitting en bij uitbrengen van het advies bestaat de Klachtencommissie uit drie leden die in oordeelsvorming en positie onafhankelijk zijn.

Een lid tevens voorzitter met juridische scholing en ervaring, een algemeen lid met affiniteit tot en kennis van volkshuisvesting resp. bouwtechnische kennis en een (wisselend) lid afkomstig uit of vertegenwoordiger van de huurdersorganisatie van de bij de klacht betrokken woningcorporatie. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een secretariaat.

In verband met de beschikbaarheid van de Klachtencommissie zijn er twee voorzitters en twee algemene commissieleden die wisselen per casus.

Deze vacature voorziet in de werving van twee nieuwe algemene commissieleden.

Werkzaamheden

De Klachtencommissie behandelt klachten van huurders waarbij de bij de klacht betrokken personen, klager en de medewerker(s) van de woningcorporatie, onder andere tijdens een hoorzitting door de Klachtencommissie gehoord worden. De Klachtencommissie brengt na de behandeling van de klacht een zwaarwegend advies uit aan de bestuurder van de betrokken woningcorporatie. De bestuurder beslist uiteindelijk op de klacht met inachtneming van het advies van de Klachtencommissie. Jaarlijks zijn er circa 35 klachten waarvan er gemiddeld 10 tot een hoorzitting komen.

Vacatures

Vanwege het verstrijken van de maximale zittingstermijn (mede gebaseerd op de Governance-code corporaties) ontstaan er twee vacatures voor de algemene leden van de Klachtencommissie.

Gevraagd

- minimaal hbo werk- en denkniveau en goede sociale- en communicatieve vaardigheden
- affiniteit met/ervaring in klachtenbehandeling. Ervaring met mediation is een pré
- affiniteit met en kennis van volkshuisvesting en/of bouwtechnische kennis
- bereidheid en in staat om regelmatig (overdag) aan een zitting of vergadering deel te nemen
- een lid mag geen toezichthouder of commissaris zijn van of een duurzame arbeidsrelatie hebben met één van de corporaties of bestuurslid zijn van de huurdersorganisatie van één van de corporaties
- een lid mag niet in eerste of tweede graad verwant zijn aan, gehuwd zijn met, geregistreerd partner zijn van of duurzaam samenwonen met een toezichthouder, commissaris of een persoon die een duurzame arbeidsrelatie heeft met één van de corporaties, of een bestuurslid van de huurdersorganisatie van één van de corporaties
- een lid mag geen huurder zijn van één van de corporaties
- een lid mag geen lid zijn van een bestuurlijke organisatie van de gemeente waarin de betrokken corporatie vertegenwoordigd is

De leden van de klachtencommissie worden door WoON Twente voor een periode van vier jaar benoemd, met de mogelijkheid tot een aansluitende benoeming voor een tweede termijn van vier jaar.

Overige informatie

De leden van de Klachtencommissie krijgen een gepaste vacatievergoeding per hoorzitting en voor het bijwonen van de commissievergaderingen.

Interesse?

Levert u graag een bijdrage aan de samenleving in Twente? En wilt u een bijdrage leveren aan een zorgvuldige klachtenafhandeling van de corporaties in Twente? Reageer dan op deze interessante sociaal maatschappelijke functie!

Wij ontvangen uw sollicitatie en CV in pdf graag **uiterlijk 17 mei 2020** via het mailadres Secretariaat@woontwente.nl. De gesprekken zijn gepland op 25 en 29 mei 2020 (tussen 9.00 en 13.00).

Vragen?

Voor meer informatie over de vacatures kunt u contact opnemen met Janine Verhoef
Netwerksecretaris WoON Twente via 06 55 835 690

Voor informatie:

Over het samenwerkingsverband WoON Twente zie www.woontwente.nl
Over het thema: www.klachtencommissiewoningcorporaties.nl