



Profielschets 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 hij/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, mediationvaardigheden, 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 of tenminste belangstelling hebben voor de volkshuisvesting, zodat zij redelijke kennis hebben van de gang van zaken binnen een corporatie. Ook basisinzicht (en belangstelling) in maatschappelijke verhoudingen, zoals die tussen huurder en verhuurder, zijn van belang. 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 een **JURIST commissielid** vragen we het volgende:

- bij voorkeur relevante kennis en ervaring op het gebied van het huurrecht;
- HBO- of WO denkniveau;
- 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;
- op werkdagen beschikbaar voor het bijwonen van hoorzittingen en vergaderingen;
- goed kunnen samenwerken en communiceren;
- voorkomen van (de schijn van) onverenigbare belangen in posities of relaties;
- snel en constructief reageren op e-mails o.a. afkomstig van het secretariaat van de commissie;
- bij voorkeur ervaring met de behandeling van klachten/geschillen;
- goede mondelinge en schriftelijke vaardigheden.

Voor de functie van **voorzitter** wordt daarnaast gevraagd:

- vergaderingen en hoorzittingen voor te zitten en te leiden;
- de concept stukken - het advies en notulen die het secretariaat heeft opgesteld - als eerste voorzien van feedback;
- de ontvankelijkheid van klachten te beoordelen;
- het bewaken van de onafhankelijkheid en het goed functioneren van de commissie;
- besluitvaardig zijn.

Praktisch

De vergoeding bedraagt voor leden € 200,- en voor de voorzitter € 250,- per hoorzitting en per halfjaarlijks overleg. Er wordt geen aparte reiskostenvergoeding uitbetaald. De voorzitter ontvangt daarnaast een vergoeding van € 50,- per klacht bij het vaststellen van de ontvankelijkheid van een klacht.