



## 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 2021 ontving de Klachtenadviescommissie 75 klachten, waarvan zij er 15 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 2023 op zoek naar:

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

- Juridische deskundigheid
- Technische/bouwkundige deskundigheid
- Volkshuisvestelijke deskundigheid

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 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 en de Aedescode, onderschrijven.

Voor bovengenoemde functies vragen we daarnaast van elk commissielid:

- 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;
- beschikken over voldoende 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 (wenselijk voor tenminste één van beide profielen);
- bij voorkeur binding met het woongebied van de corporaties;
- bereidheid en voldoende tijd om overdag hoorzittingen en de halfjaarlijkse overleggen bij te wonen en om zittingen c.q. vergaderingen voor te bereiden;
- bereidheid om na de hoorzitting het conceptadvies te lezen en van feedback te voorzien (per e-mail);
- HBO- of WO denkniveau;
- bereidheid tot (bij)scholing;
- goed kunnen samenwerken en communiceren;
- het voorkomen van (de schijn van) onvereenigbare belangen in posities of relaties.
- goede mondelinge en schriftelijke vaardigheden.

Specifiek ten aanzien van de genoemde profielen vragen we:

- kennis en ervaring op het gebied van het huurrecht en ervaring met notuleren en het schrijven van adviezen of;
- kennis ervaring op het gebied van woningbouw en ervaring met het beoordelen van de bouwkundige kwaliteit van woningen of ;
- kennis en ervaring met volkshuisvestelijke en ruimtelijke ordening vraagstukken.

## **Praktische informatie en procedure**

Als u belangstelling heeft voor het lidmaatschap van de Klachtenadviescommissie per 1 januari 2023 en u zich in één of meerdere profielen herkent, ontvangen wij graag vóór 23 oktober 2022 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 8 november 2022 bij SallandWonen (in Raalte). Een eventuele tweede gespreksronde staat gepland op 14 november 2022 (in Zwolle).

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 23 oktober 2022 tegemoet.