

Aantal uren per week: 4

Voorzitter Klachtencommissie

Woonbedrijf

Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl heeft een onafhankelijke Klachtencommissie, zoals wettelijk ook verplicht is. Het doel van deze commissie is het leveren van een bijdrage aan de optimalisering van de dienstverlening van Woonbedrijf. Dit doet zij door het uitbrengen van adviezen aan de directie van Woonbedrijf naar aanleiding van klachten. De Klachtencommissie werkt volgens een reglement dat is opgesteld in samenspraak met huurdersorganisatie Stichting HVW.

De Klachtencommissie bestaat uit vier leden die allemaal op persoonlijke titel zitting hebben in de commissie, dus zonder last of ruggespraak. Eén lid wordt voorgedragen door de huurdersorganisatie en één lid door Woonbedrijf. De voorzitter van de Klachtencommissie en het plaatsvervangende lid worden in gezamenlijkheid voorgedragen. Leden worden benoemd voor een periode van drie jaar, met de mogelijkheid om tweemaal voor eenzelfde periode te worden herbenoemd.

Ten einde onafhankelijk te kunnen functioneren zijn een aantal betrekkingen onverenigbaar met het lidmaatschap van de Klachtencommissie. Een commissielid kan niet tevens zijn:

- lid van de RvC van Woonbedrijf;
- lid van het bestuur van Woonbedrijf;
- werknemer van Woonbedrijf;
- bestuurslid van Stichting HVW.

Waar houd jij je mee bezig?

De Klachtencommissie is in staat een deskundig advies te geven naar aanleiding van klachten over de dienstverlening van Woonbedrijf. Een advies heeft veelal betrekking op de inhoud van de klacht, maar de commissie kan ook ongevraagd een organisatieadvies geven.

De Klachtencommissie is verantwoordelijk voor het optimaal functioneren van de procedure bij de Klachtencommissie. Zij wordt hierin ondersteund door een ambtelijk secretaris, die beschikbaar is gesteld door Woonbedrijf aan de commissie. Daarnaast informeert de Klachtencommissie klanten van Woonbedrijf en de relevante belanghouders actief over haar functie, werkwijze en activiteiten.

De Klachtencommissie beschikt over de kennis en vaardigheden om haar taak goed te kunnen uitoefenen. De leden zijn deskundig, hetzij ieder vanuit een eigen achtergrond (juridisch, bouwtechnisch, volkshuisvestelijk en/of huurdersbelang). De samenstelling van de Klachtencommissie is heterogeen van aard. Hierbij wordt onder andere gelet op leeftijd, geslacht en etnische komaf. Heterogeniteit mag echter nimmer ten koste gaan van kwaliteit.

Gemiddeld komt de Klachtencommissie eens per maand bij elkaar. Meestal op vrijdagavond, maar een enkele keer ook in de avonden. Daarnaast is er zowel telefonisch als via e-mail contact over de afhandeling van klachten. Leden van de klachtencommissie beheersen de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift.

Wat vragen we van jou?

Als de voorzitter maak je permanent deel uit van de Klachtencommissie. Als voorzitter heb je kennis van de volkshuisvesting. Relevante juridische kennis is een vereiste. Bouwtechnische kennis is een pré. Enige binding met de regionale woningmarkt is gewenst.

Wij zijn op zoek naar een persoon met geruime maatschappelijke ervaring. Je bent niet alleen juridisch goed onderlegd maar ook praktisch ingesteld. Je bent sociaal maatschappelijk betrokken en hebt gevoel voor de verschillende belangen van organisatie, klant en werknemer. Daarnaast ben je bedreven in het leiden van bijeenkomsten, in het bijzonder hoorzittingen waarbij klant en medewerker aanwezig zijn. Je bent niet vooringenomen of partijdig, in zowel houding als gedrag. Daarnaast heb je oog voor de inbreng van zijn medecommissieleden en betreft hen actief bij de oordeelsvorming.

Wat bieden wij?

Als voorzitter ontvang je € 1.608,85 bruto vacatiegeld per kwartaal voor de vervulling van de functie, waaronder het voorbereiden en bijwonen van vergaderingen en hoorzittingen.

Daarnaast krijg je een onkostenvergoeding van € 140,- bruto per kwartaal.

Ben jij de nieuwe voorzitter?

Stuur je motivatie met CV vóór 1 september 2018 aan Ellen Timmermans, HRM adviseur, via de solliciteerbutton. De gesprekken vinden in september 2018 plaats. Als je de sollicitatieprocedure met goed gevolg hebt afgerond, start je per 1 januari 2019 als nieuwe voorzitter van de Klachtencommissie.

Wil je meer weten over deze functie en heb je nog extra achtergrondinformatie nodig, neem dan contact op met Thessie van Dinten, secretaris Klachtencommissie, tel. 040-2359186.

De sollicitatieprocedure bestaat uit een gesprek met een gezamenlijke selectiecommissie, bestaande uit vertegenwoordigers van Woonbedrijf en Stichting HWW. Daarnaast vindt er een klikgesprek plaats met de overige leden van de Klachtencommissie.