

Functiebeschrijving lid Klachtencommissie

Wat je doet

Als lid van de klachtencommissie ben je een onafhankelijke gesprekspartner die zorgvuldig luistert, afweegt en adviseert over klachten van (aspirant-)huurders of andere betrokkenen. Jouw inzet draagt bij aan het versterken van vertrouwen in onze dienstverlening en de manier waarop wij met mensen omgaan.

Jouw rol

De klachtencommissie bestaat uit maximaal vier leden, waarvan twee worden voorgedragen door de huurdersorganisaties en twee rechtstreeks benoemd door de directeur-bestuurder. Je wordt benoemd voor een periode van vier jaar, met mogelijkheid tot herbenoeming tot maximaal drie termijnen.

Waar je bij hoort

Je maakt deel uit van de formele klachtencommissie, zoals bedoeld in artikel 55b lid 3 van de Woningwet. De commissie functioneert onafhankelijk en zelfstandig op basis van het vastgestelde Reglement Klachtencommissie 1 april 2024 en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, die geen deel uitmaakt van de klachtencommissie.

Wat je oplevert

Je levert een onafhankelijke bijdrage aan het zorgvuldig behandelen van klachten. Jaarlijks brengt de commissie verslag uit aan de directeur-bestuurder en de huurdersorganisatie, onder meer over: over het aantal klachten, de aard ervan en de uitkomst van de beoordeling.

Hoe je dat doet

Je neemt deel aan zittingen, luistert naar klagers en beklaagden, weegt belangen af en stelt een onafhankelijk advies op. Bij elke klacht:

- Ontvang en registreer je de klacht (schriftelijk);
- Nodig je de klager uit voor een mondelinge toelichting;
- Neem je deel aan de zitting en stel je verdiepende vragen;
- Werk je samen met de andere leden aan een goed onderbouwd advies voor de directeur-bestuurder.

Wat je meebrengt

Je weet om te gaan met verschillende – soms botsende – belangen en kijkt met een open blik naar situaties. Je beschikt over:

- Onpartijdig en objectief oordeelsvermogen

Inlevingsvermogen en maatschappelijke ervaring en betrokkenheid;
Sterke communicatieve vaardigheden, met nadruk op luisteren en doorvragen;
Affiniteit met huurders en volkshuisvesting en kunnen omgaan met verschillende achtergronden.

- Onafhankelijkheid is essentieel

Om jouw rol goed te kunnen vervullen, moet je volledig onafhankelijk zijn van Mozaïek Wonen. Dat betekent onder meer dat je de afgelopen vijf jaar geen werknemer, bestuurder of toezichthouder van de corporatie (of een gelieerde huurdersorganisatie) bent geweest. De volledige functie-eisen staan vermeld in artikel 3 lid 4 en 5 uit het Reglement Klachtencommissie.

Wat je kunt verwachten

De commissie komt gemiddeld acht tot tien keer per jaar bijeen. Ieder zitting wordt geleid door de voorzitter van de klachtencommissie en er zijn twee leden aanwezig. Een zitting duurt ongeveer twee uur en vindt meestal in de ochtend plaats. Per zitting bereid je het dossier voor. De vergoeding bedraagt:

- €150 bij één klacht,
- €200 bij twee klachten,
- €250 bij drie klachten.

Samen werken aan vertrouwen

Jouw werk als lid van de klachtencommissie draagt bij aan ons doel: wonen mogelijk maken in leefbare wijken, met aandacht voor mensen.

Meer weten? Bekijk het Reglement Klachtencommissie op www.mozaiekwonen.nl of neem contact met ons op.