

## Vacature voorzitter Klachtencommissie

### Bent u de maatschappelijk betrokken voorzitter die wij zoeken?

Onze Klachtencommissie brengt onafhankelijke adviezen uit over klachten ten aanzien van de medewerkers en/of dienstverlening van Weller.

#### Wie zijn wij?

Weller is een woningcorporatie die 9.200 woningen beheert in Heerlen, Brunssum en Beekdaalen. Meer dan 20.000 mensen vinden hun thuis in een woning van Weller. Onze maatschappelijke kernopgave is het betaalbaar houden van voldoende woningen en het leefbaar houden van de wijken en buurten waarin wij actief zijn.

#### Wat zoeken wij?

Wij zoeken per direct een nieuwe **voorzitter van de Klachtencommissie**, omdat de zittingstermijnen van de huidige voorzitter verstreken zijn.

De Klachtencommissie bestaat uit vier leden en een voorzitter. De vier leden worden benoemd door de Raad van Bestuur van Weller op voordracht van de huurdersorganisaties. De voorzitter wordt benoemd door de Raad van Bestuur, op voordracht van de Raad van Commissarissen van Weller voor een periode van vier jaar. Daarnaast wordt de Klachtencommissie ondersteund door een ambtelijk secretaris.

#### Wat zijn de taken van de voorzitter?

De voorzitter van de Klachtencommissie geeft op een onafhankelijke, onpartijdige en deskundige wijze leiding aan het proces van klachtenbehandeling. Hij/zij zit de zittingen van de Klachtencommissie voor en ziet toe op een consequente en consistente naleving van het klachtenreglement.

De voorzitter is in staat om, in samenspraak met de overige leden van de Klachtencommissie, op basis van een gedegen analyse van de klacht tot een

duidelijk oordeel te komen en hierover helder te adviseren aan de Raad van Bestuur van Weller.

Ook draagt de voorzitter, in samenspraak met de ambtelijk secretaris, zorg voor de jaarlijkse verslaglegging aan de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen.

#### Waarom is er een Klachtencommissie?

De Klachtencommissie heeft als doel het uitbrengen van onafhankelijke adviezen aan de Raad van Bestuur van Weller met betrekking tot de afwikkeling van de klachten.

Hoewel wij er alles aan doen om onze dienstverlening zo veel mogelijk af te stemmen op onze huurders, kan het toch voorkomen dat er klachten ontstaan over onze dienstverlening. Deze klachten neemt Weller heel serieus. Wij streven ernaar om de klacht in samenspraak met onze huurders te verhelpen en om te buigen. De klachten zien wij als leerzame feedback voor alle betrokkenen. Aandacht voor klachten van onze huurders moet bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening.

#### Klachtenreglement

Weller heeft voor haar huurders een Klachtenreglement vastgesteld. De centrale gedachte achter dit reglement is dat het niet gaat om wie gelijk heeft, maar dat het probleem zo snel mogelijk naar tevredenheid van beide partijen wordt opgelost.

Allereerst wordt er intern met de klager naar een oplossing gezocht. Mocht dit niet tot het

gewenste resultaat leiden, dan wordt de klacht aan de Klachtencommissie voorgelegd.

Het Klachtenreglement kunt u vinden op de website van Weller:

<https://www.wellernet.nl/ik-ben-huurder/klachten-overlast/klacht-compliment-tip-melden>.

## **Wat neemt u mee?**

Buiten de geschetste vaardigheden onder het kopje taken, is een juridische opleiding op academisch niveau een belangrijke vereiste. Ook beschikt u over relevante kennis en ervaring van het huurrecht en de sociale huisvesting, bent u besluitvaardig en heeft u een goed inlevingsvermogen. Daarnaast moet u als voorzitter onafhankelijk zijn en mag u geen relatie hebben met Weller waardoor deze onafhankelijkheid in het gedrang kan komen.

## **Gevraagde tijdsinvestering**

Een exacte inschatting van de tijdsbesteding kunnen wij helaas niet geven, omdat dit afhankelijk is van het aantal klachten en de complexiteit hiervan. De Klachtencommissie komt twee keer per jaar bij elkaar om de stand van zaken van de lopende klachten te evalueren. Het aantal klachten varieert tussen de tien en twintig klachten op jaarbasis. Gemiddeld worden er drie hoorzittingen per jaar gehouden.

## **Wat kunnen wij u bieden?**

Wij bieden u een interessante en leerzame (neven)functie in een belangrijke commissie voor zowel onze huurders als onze organisatie. In deze functie draagt u indirect bij aan het vergroten van de kwaliteit van onze dienstverlening en onze maatschappelijke taak tot huisvesting van mensen met een smalle beurs. Hierbij wordt u omgeven door een positief ingesteld, bevlogen én hardwerkend team dat solidariteit hoog in het vaandel heeft staan en openstaat voor leerprocessen. Per bijeenkomst ontvangt u een onkostenvergoeding van € 75,-.

## **Interesse**

Heeft u interesse in deze functie? Stuur dan uiterlijk vrijdag 18 februari 2022 uw cv en motivatie naar [secretariaat@wellernet.nl](mailto:secretariaat@wellernet.nl).

## **Vragen?**

Voor eventuele vragen over de inhoud van deze (neven)functie kunt u contact opnemen met Edin Hamzić, ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie, bereikbaar op telefoonnummer 045-2099541.

**Wij hopen u snel te spreken!**