

## Profielschets

# Leden onafhankelijke klachtencommissie

## Beschrijving SOR

Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam (SOR) is opgericht in 1986 om ouderen in Rotterdam met een klein inkomen te helpen bij het vinden van een fijne en veilige woonomgeving; 'Een thuis waar je jezelf kan zijn.' We geloven dat kwaliteit van leven een grondrecht is. Voor iedereen. Een fijne en veilige woonomgeving draagt daar aan bij. 'Een thuis waar je jezelf kan zijn' biedt geborgenheid, stabiliteit en zekerheid, en de mogelijkheid voor het onderhouden van sociale contacten. De ambitie is "Een thuisgevoel voor iedereen". Een goede klachtencommissie draagt hieraan bij.

## Oproep leden onafhankelijke klachtencommissie

SOR is op zoek naar één vast lid en twee plaatsvervangende leden voor haar onafhankelijke klachtencommissie. De onafhankelijke klachtencommissie (hierna: de klachtencommissie) is er voor huurders en het Huurdersplatform (HPF) van SOR. De commissie behandelt klachten over de dienstverlening van SOR aan de hand van het klachtenreglement.

## Profielschets klachtencommissie als geheel

- Functioneert als een collegiaal team;
- beschikt over kennis van de volkshuisvesting;
- beschikt over bouwtechnische kennis;
- beschikt over juridische kennis, speciaal op het gebied van huurrecht;
- beschikt over kennis en ervaring op het gebied van het wonen/huren;
- beschikt over (procedureel-) bestuurlijke ervaring;
- heeft gevoel voor maatschappelijke verhoudingen;
- heeft gevoel voor de relatie huurder – verhuurder;
- kan omgaan met belangentegenstellingen;
- kan omgaan met diversiteit en culturele verschillen tussen mensen;
- heeft affiniteit met stad en regio Rotterdam;
- heeft kennis van het functioneren van een woningcorporatie;
- is in staat complexe (juridische) overwegingen en standpunten in begrijpelijke klantgerichte taal over te brengen. Dit geldt zowel voor de mondelingen communicatie in hoorzittingen als de schriftelijke communicatie in adviezen aan de directie.



## Profielschets leden

Leden van de klachtencommissie zijn in staat een onafhankelijk, onpartijdig en objectief oordeel te vormen over een klacht op basis van argumenten van de betrokken partijen. Hierbij hebben zij voldoende oog voor het doel en de werkwijze van de corporatie en hun dienstverlening. Ze weten beleid, regelingen en wederzijdse belangen op waarde te schatten. Daarnaast hebben zij maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.

De leden van de commissie hebben minimaal HBO werk- en denkniveau. Minstens één lid beschikt over een technisch bouwkundige achtergrond, zodat klachten van technisch bouwkundige aard adequaat kunnen worden beoordeeld en vertaalt naar een degelijk en onderbouwd advies. Daarnaast beschikken minstens twee leden over een juridische achtergrond of een achtergrond in het sociale domein. Dit is gewenst zodat deze leden een gedegen advies kunnen uitbrengen over zaken betreffende maatschappelijke vraagstukken, leefbaarheid en sociale cohesie in het desbetreffende woongebouw. De leden van de commissie hebben bij voorkeur kennis van en affiniteit met sociale huisvesting en de regio Rotterdam. Daarnaast beschikken zij over analytische, communicatieve en verbindende vaardigheden.

## Onverenigbaarheden

De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie dienen onafhankelijk te zijn ten opzichte van SOR. Dit betekent dat zij niet in een zodanige relatie tot SOR staan of hebben gestaan waardoor zij niet geacht kunnen worden onafhankelijk te zijn. De criteria voor de gewenste onafhankelijkheid zijn dat het betrokken lid, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming niet is geweest:

- lid van de interne toezichthouder van SOR;
- lid van de directie of het bestuur van SOR;
- werknemer van SOR;
- bestuurslid/ adviseur van het HPF van SOR;
- belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op SOR;
- aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van SOR;
- leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van SOR als bedoeld in artikel 41 tot en met 41d van de Woningwet;
- een persoon die een persoonlijke financiële vergoeding van de corporatie, huurdersorganisaties of bewonerscommissie ontvangt, anders dan de vergoeding in verband met het lidmaatschap van de klachtencommissie.



### Benoeming en zittingstermijnen

De benoeming van de drie leden gaat als volgt:

- Eén lid op voordracht van een werkgroep bestaande uit twee vertegenwoordigers van SOR en twee vertegenwoordigers van het Huurdersplatform van SOR;
- Twee leden op voordracht van het bestuur.

De leden worden voor een periode van vier jaar benoemd. Een door het verstrijken van deze termijn aftredend lid is opnieuw benoembaar voor vier jaar. Ieder kan ten hoogste drie termijnen lid van de klachtencommissie zijn. De leden treden af volgens een door de klachtencommissie vastgesteld rooster van aftreden. Dit rooster van aftreden wordt zodanig vastgesteld dat de continuïteit van de kennis en ervaring binnen de commissie gewaarborgd is.

### Vergoeding

De vergoeding voor de werkzaamheden als lid van de klachtencommissie bedraagt €400 (exclusief BTW) per zitting waarop een klacht wordt behandeld.

