



## Voor de Klachtencommissie Woningcorporaties Stedendriehoek zijn wij op zoek naar:

- **Lid namens de woningcorporaties**

We zoeken dit lid namens de bij de klachtencommissie aangesloten corporaties, dat zijn: Woonbedrijf Ieder1 (Deventer en Zutphen), Rentree (Deventer), IJsseldal Wonen (Twello), VeluWonen (Eerbeek), Ons Huis (Apeldoorn), Woonmensen (Apeldoorn), De Goede Woning (Apeldoorn), De Marken (Schalkhaar) en Mooiland (Apeldoorn).

### **Wat doet de klachtencommissie (KLAC)?**

De KLAC beoordeelt of de aangesloten woningcorporaties op de juiste manier met klachten van hun huurders omgaan. Dit doen zij onafhankelijk.

### **Hoe werkt de klachtenregeling?**

Als een huurder een klacht heeft over de dienstverlening en/of het contact met een medewerker van de corporatie dan kunnen zij die bij hun corporatie indienen. De corporatie zoekt met de huurder naar een oplossing. In de meeste gevallen lukt dit, maar wanneer dit niet lukt dan kan de huurder naar de KLAC.

### **Werkwijze van de KLAC**

De KLAC behandelt de klacht van de huurder. Dit doen zij door de huurder en de corporatie op een hoorzitting te spreken. Op basis hiervan stelt de KLAC een advies op waarin staat hoe de corporatie om kan gaan met de klacht. Het bestuur van de corporatie beslist uiteindelijk over de afhandeling van de klacht. Het advies van de KLAC wordt bijna altijd overgenomen.

### **Meer informatie over de KLAC**

De KLAC bestaat uit vijf leden waarvan één onafhankelijke voorzitter. Van de vier leden zijn er twee op voordracht van de corporaties en twee op voordracht van de huurdersvertegenwoordigingen. Eén lid is aangewezen als plaatsvervangend voorzitter. De KLAC wordt bijgestaan door een secretaris.

De KLAC houdt wanneer nodig een zitting die meestal tijdens kantooruren plaatsvindt. Naast de voorzitter zijn er altijd twee leden roulerend bij de zitting aanwezig. De vergaderfrequentie is afhankelijk van het aantal klachten dat bij de commissie binnenkomt. In 2021 waren er elf klachten die tot een hoorzitting leiden. Per klacht hebben we een voorbespreking, een hoorzitting en een nabespreking. De hoorzitting duurt gemiddeld een uur, daarnaast vraagt de voorbereiding op de zitting enige tijd. De leden van de Klachtencommissie krijgen een onkostenvergoeding per hoorzitting.

De leden van de KLAC worden door het bestuur van de aangesloten corporaties voor een periode van vier jaar benoemd, met de mogelijkheid tot een aansluitende benoeming voor een tweede en maximaal een derde periode van vier jaar.

### **Wie zoeken we?**

Kandidaten met maatschappelijke levenservaring en betrokkenheid. Met kennis van en affiniteit met de sociale verhuur. En die in staat zijn om onafhankelijk, onpartijdig en objectief een oordeel te vormen over onder meer maatschappelijke en bouwtechnische vraagstukken. Voorwaarde is dat u in de voorafgaande vijf jaar tot aan de benoeming geen binding met genoemde corporaties, huurdersorganisaties, het college van B&W of een zakelijke relatie met één van de corporaties hebt gehad.

**Interesse?**

Dan horen we dat graag! Een sollicitatie kunt u tot **11 december 2022** sturen naar het secretariaat van de KLAC via [klac.stedendriehoek@gmail.com](mailto:klac.stedendriehoek@gmail.com). De gesprekken worden gepland vanaf week 50.

Heeft u vragen of wilt u meer informatie? Bel of mail dan met Monique Verkooijen, beleidsadviseur bij De Goede Woning. Zij is op maandag t/m donderdag bereikbaar via het telefoonnummer (055) 369 69 27. Haar mailadres is [m.verkooijen@degoedewoning.nl](mailto:m.verkooijen@degoedewoning.nl)