

Samenstelling van de commissie

De klachtencommissie bestaat uit tenminste vijf leden, waarvan tenminste twee plaatsvervangend leden. De leden en de plaatsvervangend leden hebben op persoonlijke titel zitting in de commissie. De commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden die benoemd worden door de deelnemende organisaties. De leden en de plaatsvervangend leden van de klachtencommissie worden benoemd en ontslagen door het bestuur.

Het bestuur benoemt als volgt:

- a. één lid -tevens voorzitter- op voordracht van een werkgroep;
- b. de helft van de overige leden op voordracht van (een van) de huurdersorganisatie(s)
- c. de andere helft van de overige leden op voordracht van het bestuur;
- d. de plaatsvervangend leden kunnen op verzoek van de voorzitter ieder lid bij afwezigheid vervangen

Verder geldt, dat minimaal één van de leden van de commissie, benoemd door de huurdersorganisaties, een juridische achtergrond dient te hebben.

Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:

- leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;
- leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.

Governance-code

De leden van de klachtencommissie onderschrijven onverkort de beginselen uit de Aedes Governance-code.

Gewenste onafhankelijkheid

Een lid van de commissie mag niet in een zodanige relatie tot de corporatie staan of hebben gestaan dat hij niet geacht kan 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 de corporatie;
- lid van de directie of het bestuur van de corporatie ;
- werknemer van de corporatie;
- bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder;
- belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de corporatie;
- aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporatie;
- leden van het college van burgemeester en wethouders van gemeenten in de woningmarktregio van een corporatie 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;

Zittingstermijn en rooster van aftreden

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. Het rooster van aftreden wordt gepubliceerd op de website van een corporatie, alsook op die van de klachtencommissie.

Het huidige rooster van aftreden is als volgt:

1 januari 2022	1 januari 2023	1 januari 2024	1 januari 2025
Plaatsvervangende leden woningcorporaties en huurdersorganisaties	voorzitter	Lid huurdersorganisaties	Lid woningcorporaties

Concreet betekent dit:

- 1 januari 2022 - plaatsvervangend lid woningcorporaties
- 1 januari 2022 - plaatsvervangend lid huurdersorganisaties (wordt herbenoemd)
- 1 januari 2023 - voorzitter
- 1 januari 2024 - lid huurdersorganisaties
- 1 januari 2025 - lid (plv. voorzitter) namens de woningcorporaties

Wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.

Leden van de klachtencommissie en haar secretariaat zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis hebben genomen.

Profielschets van de leden (plaatsvervangende leden) van de Regionale Geschillencommissie

Een lid van de commissie wordt benoemd op basis van zijn of haar capaciteiten, kwaliteiten en potentiële bijdrage, afhankelijk van de behoefte van de commissie op dat moment, zonder onderscheid naar ras, geslacht of leeftijd.

In de commissie wordt gestreefd naar een evenwichtige verdeling in de deskundigheid van de leden. Behalve (enige mate van) kennis van de volkshuisvesting in zijn algemeenheid zijn bij voorkeur technische/bouwkundige kennis, juridische kennis en maatschappelijke dienstverlening in de commissie aanwezig.

Profielschets Commissielid

Een (plaatsvervangend) lid van de Regionale Geschillencommissie:

- kan goed luisteren en ter zake doende vragen stellen;
- is in staat kritisch en onafhankelijk ten opzichte van de andere commissieleden te functioneren en ten aanzien van de ingediende klacht zich zelfstandig een oordeel te kunnen vormen;
- is integer;
- is in staat om hoofd- en bijzaken van elkaar te onderscheiden en is in staat om op basis van schriftelijke en uit hoor en wederhoor verkregen informatie een zorgvuldige weging te maken van de belangen van klager en die van de corporatie;
- heeft een brede maatschappelijke belangstelling, bij voorkeur met het werkterrein en/of de doelgroepen van de corporaties;
- heeft affiniteit met en (enige mate) kennis van volkshuisvesting
- is in staat een objectieve adviesrol te vervullen en is in staat om binnen de commissie op argumenten een discussie te voeren die gericht is op het bereiken van consensus welke uiteindelijk tot besluitvorming leidt;
- heeft bij voorkeur (althans één van hen) een juridische achtergrond, om te kunnen voldoen aan de voorwaarde dat tenminste één van de commissieleden juridisch onderlegd dient te zijn;
- onderschrijft de plaats, taak en werkwijze van de commissie zoals omschreven in het reglement en



- kan samenwerken met de andere leden van de commissie
- is bereid en in staat om regelmatig aan de zittingen deel te nemen

Voorzitter

Om als voorzitter te worden benoemd geldt dat dit lid – naast de hierboven vermelde vereisten – tevens in staat is de vergaderingen van de commissie te leiden en toe kan zien op een zorgvuldige toepassing van het principe hoor en wederhoor en de totstandkoming van het uiteindelijk uit te vervaardigen advies;

Competenties

- luisteren en vragen
- analyseren
- rechercheren
- objectiveren
- maatschappelijk bewust zijn
- oog voor verschillende belangen hebben (zich kunnen verplaatsen in verschillende posities klant/corporatie)
- flexibiliteit (kritisch waar nodig en begrip/tolerantie voor andere gezichtspunten) samenwerken
- besluitvaardigheid bezitten

Vergoeding

De vergoeding (prijspeil 2021) bedraagt per commissielid € 137,10 en voor de voorzitter € 175,35 per bijgewoonde zitting.

Deze vergoeding wordt jaarlijks geïndexeerd met het percentage zoals vastgesteld door het CBS aan de hand van het consumentenprijsindexcijfer (CPI).

Daarnaast ontvangen de commissieleden € 100,00 per jaar voor behandeling van klachten van Thuiskompas.

De gemaakte reiskosten (eigen vervoer) worden vergoed op basis van de CAO woondiensten (prijspeil 2021, € 0,28/km)

Tijdsbesteding

Lid (vervangend lid) per zitting gemiddeld vier à vijf uur incl. voorbereiding, zitting en beraadslaging advies.

Een zitting vindt overdag, meestal in de tweede helft van de middag (na 15.00 uur), plaats op een onafhankelijke locatie nabij de corporatie waarover de klacht is ingediend. Het aantal zittingen varieert van vijf tot tien per jaar.

Voor de **voorzitter** geldt daarnaast dat er regelmatig overleg (per e-mail of telefonisch) plaatsvindt over de afhandeling van ontvangen correspondentie/klachten (fysiek/digitaal). De tijdsbesteding varieert omdat deze bepaald wordt door het aantal klachten en de aard van de klachten die ontvangen worden. Veel klachten kunnen in eerste instantie zelfstandig door het secretariaat worden afgehandeld.

Gemiddeld genomen komen er tussen de 60 en 80 klachten per jaar binnen, daarnaast vindt er correspondentie plaats met klagers, corporaties, leden Regionale Geschillencommissie of andere instanties. De tijdsbesteding varieert van nul tot één uur per week.