

# FUNCTIEBESCHRIJVING:

## Lid Klachtencommissie Mozaïek Wonen

<b>Functie</b>	<p>Lid klachtencommissie van Stichting Mozaïek Wonen</p> <p>Ten hoogste twee leden kunnen worden voorgedragen door huurdersorganisaties van huurders van Mozaïek Wonen. De directie verzoekt deze organisatie(s) personen voor benoeming voor te dragen. Van een voordracht kan de directie slechts gemotiveerd afwijken. Ten hoogste twee leden worden rechtstreeks benoemd door de directeur-bestuurder van Mozaïek Wonen.</p> <p>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.</p>
<b>Afdeling</b>	<p>De klachtencommissie van de corporatie zoals bedoeld in artikel 109 Besluit Toegelaten instellingen Volkshuisvesting (BTIV).</p>
<b>Verantwoorden aan</b>	<p>Niet van toepassing. De klachtencommissie publiceert haar jaarverslag als onderdeel van het jaarverslag van Mozaïek Wonen.</p>
<b>Leidinggevend aan</b>	<p>Niet van toepassing</p>
<b>Resultaatgebied(en)</b>	<p>Het bieden van een extra waarborg voor zorgvuldige bejegening aan (aspirant)huurders van Mozaïek Wonen, dan wel derden, met betrekking tot het handelen of nalaten van een medewerk(st)er van de verhuurder.</p>
<b>Kerntaken</b>	<p>De klachtencommissie adviseert de directie gevraagd of ongevraagd met betrekking tot de behandeling van klachten over het handelen of nalaten van de corporatie en over het handelen of nalaten van personen die voor de corporatie werkzaamheden verrichten.</p> <p>Aan het opstellen van zo'n advies gaat ondermeer het volgende vooraf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In ontvangst nemen, registreren en bevestigen van schriftelijke klachten;</li> <li>• De klager uiterlijk binnen drie weken uitnodigen om de klacht mondeling toe te lichten;</li> <li>• Deelnemen aan zittingen van de klachtencommissie waarin klager en beklaagde worden gehoord;</li> <li>• Opstellen van een advies over de afwikkeling van de klacht en het uitbrengen van dat advies aan de directie van Mozaïek Wonen.</li> </ul> <p>De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die door Mozaïek Wonen wordt geleverd. Hij/zij maakt geen deel uit van de klachtencommissie.</p>
<b>Bevoegdheden</b>	<p>Het in behandeling nemen van klachten en het uitbrengen van advies daarover aan de directeur-bestuurder van Mozaïek Wonen, alles op basis van het 'Reglement Klachtencommissie art 109 BTIV, Mozaïek Wonen</p>

	2019'. Belangstellenden kunnen dit reglement downloaden van <a href="http://www.mozaiekwonen.nl">www.mozaiekwonen.nl</a> . Op verzoek wordt het per post toegezonden.
<b>Contacten (intern, extern)</b>	Intern: andere leden van de klachtencommissie, klagers en beklagden. Extern: niet van toepassing.
<b>Functie-eisen</b>	<p>Een lid van de klachtencommissie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan omgaan met verschillende en soms tegenstrijdige belangen;</li> <li>• Is communicatief vaardig en kan met name actief luisteren en juiste vragen stellen;</li> <li>• Kan omgaan met verschillende achtergronden.</li> </ul> <p><i>Uit artikel 3, lid 4 en 5 uit het Reglement Klachtencommissie:</i></p> <p>Het bestuur stelt een profielschets van de leden op. Alle leden moeten in ieder geval voldoen aan de volgende vereisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leden zijn in staat tot onafhankelijke, onpartijdige en objectieve oordeelsvorming;</li> <li>• Leden hebben maatschappelijke ervaring en zijn maatschappelijk betrokken.</li> </ul> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lid van de interne toezichthouder van de corporatie;</li> <li>• Lid van de directie of het bestuur van de corporatie;</li> <li>• Werknemer van de corporatie;</li> <li>• Bestuurslid van de huurdersorganisatie(s) van verhuurder;</li> <li>• Belast is met, of mede uitvoering geeft aan het overheidstoezicht op de corporatie;</li> <li>• Aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur van een zakelijke relatie van de corporatie;</li> <li>• 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;</li> <li>• 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.</li> </ul>
<b>Bijzonderheden</b>	Per jaar komt de klachtencommissie vier tot zes keer bijeen, om per zitting één tot drie klachten te behandelen. Iedere zitting wordt geleid door de voorzitter van de klachtencommissie. Bij iedere zitting zijn twee leden van de klachtencommissie aanwezig. Een zitting vindt doorgaans 's ochtends plaats en duurt ten hoogste twee uur. Uiteraard bereidt elk lid een zitting voor door van tevoren een (klein) dossier te bestuderen. Het honorarium bedraagt €150, €200 of €250 per zitting voor behandeling van respectievelijk één, twee of drie klachten.