

Profielschets leden geschillencommissie Stichting Parteon, Stichting WormerWonen, Stichting ZVH en Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting

Januari 2026

Algemeen:

Stichting Parteon, Stichting WormerWonen, Stichting ZVH en Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting hebben sinds 1 januari 2006 een gezamenlijke Geschillencommissie. Primair beogen de corporaties de klachten intern af te handelen zodat er een minimum aan klachten bij de onafhankelijke Geschillencommissie aanhangig wordt gemaakt. Secundair beogen we door samenwerking eenheid van afhandeling te bevorderen en het referentiekader te vergroten.

Deze commissie heeft tot doel om klachten van huurders die betrekking hebben op de handelwijze van personeel in dienst van of handelen in opdracht van de betrokken corporaties, in behandeling te nemen – voor zover ontvankelijk – en hen te adviseren over de afhandeling.

De Geschillencommissie is het sluitstuk van de klachtenbehandeling. Via een correcte behandeling van klachten kan de relatie met de cliënten van de corporaties verbeteren, kan de corporatie inzicht krijgen in eventuele fouten en tekortkomingen van de corporatie.

De Geschillencommissie dient vanuit een onafhankelijke positie tot een goede afweging te komen, op voldoende afstand van partijen. Daarom is in de commissie geen plaats voor werknemers van één van de aangesloten corporaties of leden van een bewonerscommissie of huurdersvereniging die een relatie heeft met één van de corporaties. Anderzijds dienen de leden van de commissie wel over voldoende kennis van de materie te beschikken. Vandaar dat de leden afkomstig dienen te zijn 'uit de kring van', maar niet namens (corporatie of huurdersorganisatie).

Taak geschillencommissie

De commissie heeft tot taak advies uit te brengen aan directie/bestuur van de desbetreffende corporatie over de bij de commissie ingediende klachten. Het advies wordt schriftelijk uitgebracht en gemotiveerd. De commissie kan gevraagd en ongevraagd, op grond van een of meer ontvangen klachten, adviseren omtrent het door de corporatie te voeren beleid.

Samenstelling

De commissie bestaat uit drie leden. Eén lid is onafhankelijk voorzitter. Eén lid is afkomstig uit de kring van, maar niet verbonden aan de deelnemende corporaties. Eén lid is afkomstig uit de kring van de huurders, maar niet verbonden aan een huurdersorganisatie/bewonerscommissie.

Van een commissielid wordt verwacht, dat hij/zij:

- Kennis heeft genomen van de doelstellingen van de aangesloten corporaties en deze onderschrijft.
- Belangstelling heeft voor de volkshuisvesting en in het kader daarvan zo mogelijk redelijke ervaring en kennis heeft van de gang van zaken binnen een corporatie.
- Basisinzicht (en belangstelling) heeft in met name de maatschappelijke verhoudingen in het spanningsveld van huurders- en verhuurdersbelangen, voortvloeiend uit de taakstelling van corporaties in een veranderende volkshuisvestingsmarkt.
- Goede sociale- en communicatieve vaardigheden en een aantoonbaar werk- en denkniveau heeft om uit voorgelegde klachten de probleemstelling helder te definiëren.
- De plaats, taak en werkwijze van de commissie, zoals omschreven in het reglement van de Geschillencommissie, onderschrijft.

- Het vermogen heeft om in redelijkheid beslissingen te nemen op grond van het geformaliseerde beleid van de deelnemende toegelaten instellingen naar aanleiding van verzoeken van degene, die zich tot de Geschillencommissie wenden.
- Het vermogen heeft om argumenten af te wegen en beslissingen te nemen over het te geven advies en in staat is dit besluit mondeling te onderbouwen in de commissievergadering;
- Onafhankelijk en integer is. Leden van de Geschillencommissie kunnen kritisch-afstandelijk optreden en daarvoor is onafhankelijkheid een vereiste. Leden zijn onafhankelijk ten opzichte van de woningcorporaties, de medewerkers, de Raad van Commissarissen/Raad van Toezicht; de centrale huurdersorganisatie en bewonerscommissies. Dit betekent ook dat leden niet financieel afhankelijk zijn van één van de corporaties.
- Kritisch en analytisch is.
- Maatschappelijk betrokken is.
- Kan samenwerken met de andere leden van de commissie.
- Bereid is zich te bezinnen omtrent het functioneren van de commissie.
- Bereid is om deel te nemen aan noodzakelijk geachte opleidingen.
- Bereid en in staat is om regelmatig aan de vergaderingen deel te nemen.

Aanvulling profielschets voor de voorzitter van de geschillencommissie

- Sociaal en contactueel zeer vaardige persoonlijkheid met aantoonbare organisatorische- en leiderschapscapaciteiten.
- Bij voorkeur een juridische achtergrond of affiniteit hiermee.
- In het bezit van vergadertechnische kwaliteiten en in staat om een afgewogen oordeel te kunnen formuleren en dit in de zittingen van de commissie ook naar de andere leden te kunnen uitdragen.
- Communicatief vaardig zijn (duidelijk, vloeiend, correct en to the point (schriftelijk) kunnen communiceren.