

De Regionale Geschillencommissie is opzoek naar ambtelijk secretaris.

Over de Regionale Geschillencommissie

De Regionale Geschillencommissie is een geschillencommissie in de zin van artikel 55 lid 3 van de Woningwet, wat nader is uitgewerkt in het besluit aanwijzing klachtenreglement toegelaten instellingen volkshuisvesting. De Regionale Geschillencommissie is er voor de volgende woningcorporaties in Drenthe:

- Actium te Assen
- Lefier, locaties Emmen en Borger
- Domesta te Emmen
- Stichting Eelder Woningbouw te Paterswolde
- De Volmacht te Gieten
- Woonborg te Vries
- Woonconcept te Meppel
- Woonservice te Westerbork
- Thuis Kompas, een samenwerkingsverband van Drentse corporaties voor woonruimteverdeling

De samenstelling van de commissie bestaat uit tenminste 5 leden - waarvan tenminste twee plaatsvervangende leden - die op persoonlijke titel zitting hebben in de commissie.

Elk lid wordt voor een periode van 4 jaar benoemd en kan ten hoogste drie termijnen lid van de klachtencommissie zijn. Dit alles is opgenomen in een vastgesteld klachtenreglement waarin ook de werkwijze van de commissie is opgenomen.

Het bestuur van de woningcorporaties stelt de Regionale Geschillencommissie een (ambtelijk) secretaris ter beschikking. De secretaris is geen lid en heeft geen stemrecht. De (ambtelijk) secretaris wordt benoemd op basis van zijn of haar capaciteiten, kwaliteiten en potentiële bijdrage, zonder onderscheid naar ras, geslacht of leeftijd.

Profielschets ambtelijk secretaris van de Regionale Geschillencommissie

Als ambtelijk secretaris fungeer je als eerste aanspreekpunt van de Regionale Geschillencommissie met betrekking tot de afhandeling van ingebrachte zaken en de leden van de RGC en ben je verantwoordelijk voor:

- de secretariële en organisatorische ondersteuning van de commissie waarbij het klachtenreglement (besluit aanwijzing klachtenreglement toegelaten instellingen) de leidraad is;
- de correspondentie (fysiek/digitaal); beoordelen inkomende post en e-mail op het belang van ontvankelijkheid, overleg of besluitvorming en het waar mogelijk afhandelen van deze post/stukken; bewaking afhandeling; archivering (digitaal) van correspondentie en alle verslagen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak;
- het inplannen, organiseren en voorbereiden van zittingen; het verzamelen en verspreiden van alle relevante stukken; notuleren tijdens bijeenkomsten
- het opstellen van het concept-advies op basis van de ingebrachte stukken, de informatie verkregen tijdens de zitting (hoor- en wederhoor) en de door de geschillencommissie geformuleerde standpunten
- afhandeling van de facturen vacatiegelden van de bij de zitting aanwezige leden van de RGC
- het onderhouden van het contact met de administrateur
- bijhouden rooster van aftreden en uitzetten acties in het geval van einde van een lidmaatschap richting bestuur
- bijhouden register ontvangen klachten
- het opstellen van het jaarverslag: het aantal binnengekomen klachten; aanduiding ontvankelijk-niet ontvankelijk-verwezen naar corporatie; onderscheid gegrond-ongegrond-gedeeltelijk gegrond; VHE per corporatie; het volkshuisvestingsverslag; bepalen verdeelsleutel kostenverrekening; toezending van relevante stukken aan deelnemende corporaties respectievelijk huurdersorganisaties (geanonimiseerd)
- organiseren van bijeenkomsten met corporaties en huurdersorganisaties
- onderhoud van contacten met corporaties en huurdersorganisaties



Competenties:

Resultaatgericht; communicatief; samenwerken; plannen en organiseren; omgevingsbewust; zelfstandig werken; pro-actief; integer; stressbestendig;

Benodigd werk- en denkniveau & ervaring

- HBO werk- en denkniveau
- secretariële opleiding
- affiniteit met taal
- tenminste 2 – 5 jaar werkervaring, bij voorkeur in de corporatiesector
- kennis van, of affiniteit met klachtenprocedures
- flexibele en proactieve instelling

Tijdsbesteding

De tijdsbesteding varieert, omdat deze bepaald wordt door het aantal klachten die ontvangen worden. De afhandeling van de correspondentie (fysiek/digitaal) varieert ook, omdat dit bepaald wordt door de aard van de klacht. Gemiddeld genomen komen er tussen de 80 en 120 klachten per jaar binnen, daarnaast vindt er correspondentie plaats met klagers, corporaties, leden Regionale Geschillencommissie, of andere instanties. De tijdsbesteding varieert van 15 tot 25 uur per maand. Een zitting vindt overdag, meestal in de tweede helft van de middag (na 15.00 uur), op een locatie in de woonplaats van de klager. Deze bijeenkomst duurt ongeveer anderhalf uur inclusief beraadslaging over het advies.

Het aantal zittingen varieert van tien tot vijftien per jaar. De gemiddelde tijdsbesteding voor een zitting varieert van zes tot acht uur, afhankelijk van de complexiteit van de klacht.

Vergoeding

De vergoeding (prijsspeil 2025) bedraagt € 70,00 per uur exclusief btw. Deze vergoeding wordt jaarlijks geïndexeerd met het percentage zoals vastgesteld door het CBS aan de hand van het consumentenprijsindexcijfer (CPI).

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.

Proces

De gesprekken vinden plaats in week 12. De start van de werkzaamheden is zo spoedig mogelijk. Daaraan voorafgaand vindt de overdracht plaats.

Informatie

Voor meer informatie kun je de mailen naar m.kruijt@lefier.nl. Wil je naast je vraag ook je telefoonnummer noteren? Dan zorgen wij dat de juiste persoon contact met je opneemt.

Interesse?

Heb je interesse in deze functie en herken jij je in dit profiel? Stuur dan je motivatie met CV, uiterlijk 27 februari 2026, naar m.kruijt@lefier.nl onder vermelding van 'vacature ambtelijk secretaris RGC'.