

Om de kernactiviteiten te kunnen uitvoeren beschikt een lid van de Provinciale klachtencommissie (hierna te noemen commissie) over bepaalde competenties. Deze competenties hebben betrekking op zijn houding, vaardigheden en kennis.

De competenties gelden als functie-eisen, op het niveau van de persoon van het commissielid.

Daarnaast is sprake van andere eisen, met name in samenhang met de functie op zich en de voorwaarden waaronder deze gestalte kan krijgen.

### **1. Houding**

Het commissielid beschikt over en gaat te werk vanuit een houding die zich laat kenmerken als:

- respectvol voor beleving en opvattingen van de ander;
- open en onbevooroordeeld;
- integer, eerlijk en betrouwbaar;
- onafhankelijk;
- overtuigend en daadkrachtig;
- onpartijdig;
- gericht op samenwerking.

### **2. Vaardigheden**

Het commissielid is in staat tot:

#### **2.1 sociale en contactuele vaardigheden**

- empathisch, tactvol en servicegericht optreden, met gevoel voor verhoudingen;
- omgaan met verschillende culturen;
- omgaan met extreme vormen van gedrag bij partijen;  
(o.a. boosheid, agressie, eisend, gedrag)
- initiërend, volhardend en geduldig, flexibel optreden, met oog voor uiteindelijk te realiseren doelen.

#### **2.2 uitdrukkings- en communicatieve vaardigheden**

- actief luisteren;
- correct en duidelijk taalgebruik, aansluitend bij het niveau van klager en aangeklaagde;
- helder en correct corresponderen;
- helder en systematisch rapporteren.

#### **2.3 analytische, reflecterende en adviesvaardigheden**

- inzicht in verschillende belevingswerelden en belangenposities; omgaan met deze verschillen;
- heldere analyse van gebeurtenissen en belevingen, los van de eigen opvattingen;
- reflectie op het eigen handelen, eigen motieven/opvattingen en de (mogelijke) effecten daarvan;
- besef van doel en reikwijdte van het adviseren; daarbij aansluitend op situatie, overtuigingen en capaciteiten van de geadviseerde;
- systematische werkwijze; overzicht en structuur bieden en behouden.

#### **2.4 bemiddelingsvaardigheden**

- onderscheiden van belangen en omgaan met tegenstellingen;
- inschatten en bevorderen van de bemiddelbaarheid, op een methodische wijze;
- inrichten van het bemiddelingstraject;
- begeleiden van voorbereidende en bemiddelingsgesprekken, vanuit een onafhankelijke of intermediaire positie.

#### **2.5 beschikbaarheid**

- gaan naar de plaatsen waar klager en aangeklaagde zich bevinden;
- flexibele inzet, op onregelmatige tijden (afhankelijk van aantal en urgentie van klachten en van tijden waarop klager en aangeklaagde aanwezig kunnen zijn).

### **3. Kennis**

Her commissielid beschikt over de volgende kennis en/of onderhoudt deze:

- tenminste HBO denk- en werkniveau;
- gebleken geschiktheid op het terrein van de volkshuisvesting en belangenbehartiging;
- de voorzitter of diens vervanger is een in het huurrecht gespecialiseerde jurist;
- relevante wet- en regelgeving;
- ontwikkelingen in de corporatiesector;
- rechten en plichten (en rechtspositie) van klagers;
- gevolgen en effecten voor de (medewerkers van) corporaties als deze de rol van aangeklaagde krijgt;
- bijzondere vormen van gedrag en/of culturele achtergronden van bepaalde groepen cliënten;
- klachtrecht en klachtenprocedures, intern en extern;
- de beroepshouding van klachtenfunctionaris; normatieve kaders voor het optreden als klachtenfunctionaris;
- principes en methoden van communicatie, gespreksvoering, onderhandeling en advisering, conflicthantering en bemiddeling (mediation);
- beleids- en besluitvormingsprocessen binnen organisaties;
- geautomatiseerde systemen voor tekst- en gegevensverwerking.