

Jaarverslag Klachtencommissie 2016

Samenstelling

De Klachtencommissie van Thús Wonen was aan het einde van het verslagjaar samengesteld uit de volgende leden: de heer Derk-Jan Bomhof op voordracht van de huurdersvereniging De Bewonersraad Friesland, mevrouw Enith van Wolde op voordracht van de huurdersvereniging De Bewonersraad Friesland en mevrouw Antsje Zwart, op voordracht van de Ondernemingsraad van Thús Wonen. Ook in 2016 vervulde mevrouw Zwart de functie van voorzitter.

Positie Klachtencommissie

De Klachtencommissie neemt een onafhankelijke positie in ten opzichte van Thús Wonen. Zij stelt zich ten doel klachten over het handelen of nalaten van Thús Wonen of van door Thús Wonen bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, binnen drie maanden te behandelen en daarover advies uit te brengen aan het bestuur van Thús Wonen. Voor haar secretariële werkzaamheden wordt de Klachtencommissie ondersteund door het directiesecretariaat van Thús Wonen.

Rooster van aftreden

De commissie is volgens het reglement gehouden zelf een rooster van aftreden op te stellen. Overigens heeft zich in 2016 geen vacature in de commissie voorgedaan.

Behandelde zaken en adviezen

In 2016 zijn bij de Klachtencommissie tien nieuwe klachten binnengekomen. Drie klachten hebben geleid tot een zitting van de Klachtencommissie, de andere zeven klachten zijn eerst doorgestuurd naar Thús Wonen ter verdere afhandeling. Deze zaken konden intern worden afgehandeld en leidden niet tot een zitting van de klachtencommissie. Deze klachten hadden betrekking op o.a. het woningtoewijzingsbeleid, het niet meer ingeschreven staan als woningzoekende, bezwaren tegen kosten en problemen betreffende de overname van goederen

De drie klachten die uiteindelijk tot een zitting hebben geleid, hadden betrekking op:

1. geluidsoverlast, schutting in de tuin, het plaatsen van een dakraam op zolder en de bejegening door een medewerker van Thús Wonen;
2. wateroverlast in de tuin;
3. de bejegening door een medewerker van Thús Wonen tijdens een schade-afhandeling.

In al deze drie zaken heeft de klachtencommissie uitspraak gedaan.