

Jaarverslag Klachtencommissie 2018

Samenstelling

De Klachtencommissie van Thús Wonen was aan het einde van het verslagjaar als volgt samengesteld: de heer Derk-Jan Bomhof op voordracht van De Bewonersraad Friesland, mevrouw Enith van Wolde op voordracht van De Bewonersraad Friesland en mevrouw Antsje Zwart, op voordracht van de Ondernemingsraad van Thús Wonen. Ook in 2018 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 2018 geen vacature in de commissie voorgedaan.

Behandelde zaken en adviezen

In 2018 zijn bij de Klachtencommissie 5 nieuwe klachten binnengekomen. Eén klacht heeft geleid tot een zitting van de Klachtencommissie. De andere 4 klachten zijn niet-ontvankelijk verklaard in verband met artikel 4.1 en 4.2 van het klachtenreglement. De klachtmeldingen zijn doorgestuurd naar Thús Wonen. Deze zaken konden intern worden afgehandeld en leidden niet tot een zitting van de klachtencommissie. Deze klachten hadden betrekking op o.a.: schimmel-/ventilatieproblemen, overlast, klacht over handelen medewerkers Thús Wonen en uitvoerders en een verzoek om huurmindering.

Eén klacht die uiteindelijk tot een zitting heeft geleid, had betrekking op de bejegening door een medewerker van Thús Wonen. Een goed gesprek tussen klager en Thús Wonen zorgde ervoor dat de klager tijdens de hoorzitting de klacht heeft ingetrokken. Een uitspraak van de Klachtencommissie bleek niet nodig.

Provinciale Klachtencommissie

Per 1 januari 2019 is er een Provinciale Klachtencommissie voor woningcorporaties in het leven geroepen. Hier kunnen klachten over de dienstverlening gemeld worden als niet samen met Thús Wonen tot een oplossing kan worden gekomen. De interne klachtencommissie van Thús Wonen is per 1 januari 2019 opgeheven.