



Verslag 2207

Corporatie: Wassenaarsche Bouwstichting

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de digitale hoorzitting door aanwezigen is gezegd.

Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op de onjuiste telefonische bejegening door een medewerker van de corporatie richting klager.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze digitale hoorzitting zal zijn.

Toelichting op de klacht door de klager

Klager heeft het gevoel al twee à drie jaar met de corporatie in gevecht te zijn. Klager heeft het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Klager heeft meerdere keren gewoon vragen gesteld. Volgens klager bellen medewerkers van de corporatie nooit terug. Op een gegeven moment was klager het zo beu dat hij achter elkaar bleef bellen. Dat viel niet goed bij de medewerkers van de corporatie, maar dan moeten ze maar terugbellen, aldus klager. Klager kreeg toen opeens de heer XXXX aan de lijn. De heer XXXX heeft gewoon opgehangen. Zo ga je niet met mensen om vindt klager. Ook werd klager verteld 'op te pleuren'.

Er wordt door de corporatie gezegd dat klager lelijke dingen heeft gezegd. Er was iemand bij klager ten tijde van de telefoontjes en klager heeft zeker twintig keer gebeld. Klager heeft helemaal niks raars gezegd. Na twee jaar moet het maar eens klaar zijn, aldus klager. Klager wil gewoon antwoord op zijn vragen en terugkoppeling krijgen. Een melding dat de corporatie nog met zaken bezig is, is ook een antwoord.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Gaat uw onderliggende klacht over onderhoud?

A: Ja. Nu begint er gelukkig schot in de zaak te komen, maar het heeft veel te lang geduurd.

V: Heeft u een brief gehad van mevrouw XXXX met daarin excuses?

A: Ja en in de brief zegt de corporatie dat daarmee de zaak was afgehandeld. Daar was ik het niet mee eens. Als alles zo lang duurt, dan moet je niet doorschakelen naar een andere medewerker.

V: Is de heer XXXX aangesproken op zijn gedrag met excuses richting u?

A: Ja door mevrouw XXXX zijn excuses gemaakt namens de corporatie, maar dat is niet genoeg.

V: Wat wilt u met deze klacht bereiken?

A: Ik ben het gezeik met de corporatie zat. De medewerkers van de corporatie ook met mij waarschijnlijk maar ik wil ervan af. Het heeft te lang geduurd.

V: Dus uw klacht gaat over de bejegening; u vindt het niet voldoende wat er nu door de corporatie is gedaan?

A: Ja dat klopt.

V: U wilt persoonlijke excuses van de heer XXXX?

A: Als hij terugbelt en zijn excuses aanbiedt dan is het opgelost. Mevrouw XXXX mag geen excuses aanbieden voor een ander.



V: Is het niet genoeg, zoals het wordt afgesloten door mevrouw XXXX?

A: Nee dat vind ik niet.

Zienswijze van de corporatie

Er is gekozen om deze weg te bewandelen. De corporatie is al lang met klager in gesprek. Zaken hebben lang geduurd want er was onduidelijk waar de oorzaak ligt. De corporatie en klager zijn het ook vaak oneens over de aanpak. Mevrouw XXXX heeft het gevoel dat als het ene probleem is opgelost, er alweer een ander probleem is. Het is fijn dat het nu de goede kant opgaat. Dat is ook uitgesproken naar elkaar.

Toen dit probleem op het hoogtepunt was, is klager bij de Huurcommissie geweest. De Huurcommissie gaf aan geen reden te zien voor huurverlaging omdat de corporatie druk bezig is met de oplossing van de nog openstaande punten.

Er wordt klager telkens aangegeven dat er een schriftelijke reactie komt, maar klager blijft bellen. De telefoonlijnen moeten worden opgehouden voor andere klanten. Er is begrip vanuit de corporatie voor de emoties van klager, maar hij moet schriftelijk reageren. De heer XXXX schoot daarom uit zijn slof. Het is niet belangrijk welke woorden er zijn gebruikt. Er zijn door mevrouw XXXX excuses gemaakt richting klager. Ook heeft mevrouw XXXX de heer XXXX bij zich geroepen en gevraagd wat er was gebeurd. Daarop heeft mevrouw XXXX excuses aangeboden aan klager namens de corporatie. Dit is lastig voor beide kanten en daarom is besloten dat alleen mevrouw XXXX de heer XXXX te woord staat.

De heer XXXX vindt het prettig om terugkoppeling te krijgen van mevrouw XXXX. Er zijn afspraken gemaakt over de punten die nog moeten worden gedaan. De corporatie vindt het belangrijk dat op een gegeven moment de directie 'opstaat' en zaken gedaan worden.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Hoe vindt u dat het moet worden opgelost tussen klager en de heer XXXX?

A: Aan foute opmerkingen van medewerkers moet wat worden gedaan. We vinden als corporatie het jammer dat dit is voorgevallen. Een medewerker moet zich beheersen maar dat geldt ook voor klager.

Laatste woord door de klager

Klager heeft verder niets meer te zeggen en geeft aan alles te hebben gezegd.

Hoorzitting, 15 maart 2022

Verzenddatum, 26 april 2022