



## Advies 2421

Corporatie: Wooninvest

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft tijdens deze hoorzitting de bovengenoemde klacht behandeld. Het houden van een hoorzitting waarbij de klager en de woningbouwcorporatie worden uitgenodigd, is gewenst om de commissieleden goed te informeren over de inhoud en de achtergrond van de klacht en de zienswijze van de klager en de woningbouwcorporatie.

### Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op een uitblijvende reactie vanuit de zijde van de corporatie op de door klager gestelde vragen.

### Toelichting op de klacht en zienswijze corporatie

Hiervoor verwijzen wij u naar het bijgevoegde verslag van de hoorzitting.

### Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op een uitblijvende reactie vanuit de zijde van de corporatie op de door klager gestelde vragen;
- klager meermaals aandacht heeft gevraagd voor de door hem gestelde vragen aan de corporatie, maar dat tot op heden slechts één vraag is beantwoord en wel pas nadat klager zijn klacht aanhangig heeft gemaakt bij de klachtencommissie;
- klager graag op een zo kort mogelijke termijn antwoord wenst te krijgen van de corporatie op de nog openstaande vragen;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven het pertinent onjuist te vinden dat de corporatie de stelling heeft ingenomen dat klager de aan hem gerichte en gestuurde brieven niet zou openen en lezen;
- de corporatie tijdens de zitting heeft erkend niet adequaat te hebben gereageerd op de door klager ingediende schriftelijke vragen;
- de corporatie verder heeft aangegeven graag een termijn vastgesteld te willen krijgen vanuit de commissie als reactietermijn tot beantwoording van de nog openstaande vragen en daarbij een voorstel heeft gedaan van tien werkdagen;
- de corporatie, als achterliggende reden van het uitblijven van een adequate opvolging op de door klager gedane meldingen, verwijst naar het personeelsverloop binnen de corporatie alsook de juiste vastlegging van zaken.

### Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van de heer XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden van het geval, de corporatie (ernstig) tekort is geschoten in de adequate opvolging op de door de klager schriftelijk ingediende vragen, waardoor de klager zich terecht niet serieus genomen heeft gevoeld en thans nog voelt;



- de corporatie er goed aan doet op een zo kort mogelijke termijn (lees: binnen vijf werkdagen), terugkoppeling te geven op de nog openstaande vragen van klager.

*De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.*

Dit advies van de Klachtencommissie is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van dit advies neemt uw verhuurder een besluit. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht u over het besluit van de verhuurder niet tevreden zijn dan is het in veel gevallen nog wel mogelijk om met een verzoekschrift een uitspraak van de Huurcommissie te vragen. Zie daarover <https://www.huurcommissie.nl/procedure>. Ook kunt u mogelijk een vordering instellen bij de kantonrechter.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

*Hoorzitting, 28 februari 2024  
Verzenddatum, 15 maart 2024*