



Advies 2478

Corporatie: Staedion

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 het niet, niet tijdig en/of niet (op gepaste manier) reageren op het verzoek van klager om een periodieke servicebeurt in de woning van klager uit te laten voeren.

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 het niet, niet tijdig en/of niet (op gepaste manier) reageren op het verzoek van klager om een periodieke servicebeurt in de woning van klager uit te laten voeren;
- klager meermaals een brief heeft gestuurd aan de corporatie met het verzoek de periodiek plaats te vinden servicebeurt uit te laten voeren;
- klager tijdens de zitting heeft toegelicht om moverende redenen slechts per brief te communiceren met de corporatie;
- klager verder heeft toegelicht dat de uit te voeren servicebeurt inmiddels heeft plaatsgevonden;
- de corporatie een brief heeft gestuurd met het verzoek om contact op te nemen (per e-mail of per telefoon) voor het inplannen van de servicebeurt;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven te betreuren hoe de situatie is verlopen;
- de corporatie, in het verlengde van het voorgaande, heeft aangegeven eveneens abusievelijk per e-mail met klager te hebben gecorrespondeerd, hoewel de voorkeurswijze van communicatie slechts per brief is;
- de corporatie op de gestelde vraag tot oplossing van de klacht van klager heeft aangegeven bereid willend te zijn een excuusbrief tezamen met een bos bloemen aan klager te sturen, waarvan klager heeft aangegeven zich in te kunnen vinden.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van 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 communicatie en plaatsgevonden correspondentie tussen partijen niet goed is verlopen;
- de corporatie er goed aan doet de tijdens de zitting gedane toezegging tot het versturen van een excuusbrief tezamen met een bos bloemen aan klager op korte te volgen, waarmee de klacht naar tevredenheid van beide partijen is opgelost.



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
Namens de behandelende kamer

Hoorzitting, 27 augustus 2024
Verzenddatum, 16 september 2024