



Advies 2485

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 naar klager gestarte onderzoek naar woonfraude, de in dat kader vermeend achtergehouden informatie alsook het uitblijven van een toegezegd contact moment met klager.

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 naar klager gestarte onderzoek naar woonfraude, de in dat kader vermeend achtergehouden informatie alsook het uitblijven van een toegezegd contactmoment met klager;
- klager om moverende redenen ervoor heeft gekozen niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting;
- corporatie tijdens de zitting heeft toegelicht een zorgvuldige afweging te hebben gemaakt op basis van de bij haar binnengekomen meldingen van mogelijke woonfraude, in het verlengde waarvan de corporatie een onderzoek naar de woonsituatie van klager is gestart;
- de corporatie op basis van een gemaakte afweging met haar advocaat ervoor heeft gekozen de tegen klager aangespannen rechtszaak in te trekken;
- de corporatie wat betreft het vermeend achtergehouden stuk heeft aangegeven dat dit een gesprekverslag betrof van een gesprek tussen klager en corporatie, waarvan zij niet de meerwaarde heeft ingezien deze te delen met de rechtbank, omdat dit inhoudelijk overeen kwam met een processtuk dat was ingebracht in de procedure door (de gemachtigde van) klager;
- de corporatie verder heeft toegelicht dat het contact niet heeft plaatsgevonden wegens het niet in contact kunnen komen met klager;
- de corporatie op verzoek van de commissie heeft aangegeven aanvullende informatie toe te sturen in relatie tot het uitgebleven contactmoment met klager.

Advies

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



De commissie is van oordeel dat:

- in de specifieke omstandigheden van het geval, de gedeeltelijke gegrondheid zich toespitst op de uitgebleven reactie die klager is toegezegd over de door hem ingediende klacht; dat de corporatie hier telefonisch invulling aan heeft willen geven en dit als zodanig is uitgebleven wegens het niet kunnen leggen van telefonisch contact met klager rechtvaardigt naar het oordeel van de commissie niet om het daarbij te laten, waar het op de weg van de corporatie had gelegen te kiezen voor een schriftelijke reactie;
- voor het overige de klacht ongegrond is; in die zin, dat de corporatie datgene gedaan heeft wat vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

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, 28 augustus 2024
Verzenddatum, 17 september 2024