



Advies 2516

Corporatie: Woonbron

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 meermaals uitblijvende communicatie vanuit de corporatie op vragen van 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 meermaals uitblijvende communicatie vanuit de corporatie op vragen van klager;
- klager heeft aangegeven het opmerkelijk te vinden dat de corporatie haar niet heeft geïnformeerd op het moment dat bij de corporatie het verzoek was gedaan de contactgegevens van klager te verwijderen uit het systeem van de corporatie; dit omdat klager als medehuuder vermeld staat op de huurovereenkomst;
- klager om antwoord van de corporatie heeft verzocht op toegestuurde emailberichten en telefonische vragen, maar pas na herhaaldelijke verzoeken een antwoord heeft ontvangen;
- klager naar de toekomst toe graag ziet dat de corporatie lering trekt uit de situatie;
- de corporatie tijdens de zitting met zoveel woorden heeft aangegeven de situatie te betreuren;
- de corporatie heeft toegelicht dat in haar systemen niet is opgenomen dat er contactgegevens verwijderd zijn; dit zou als zodanig niet wenselijk zijn geweest gezien de destijds bestaande betalingsachterstand;
- de corporatie heeft aangegeven dat er veel contactmomenten hebben plaatsgevonden met klager en als zodanig de stelling van klager betwist tot het niet hebben gereageerd op de verzochte uitvragen van klager;
- de corporatie in het verlengde van het voorgaande op verzoek van de commissie een deel van de gevraagde informatie heeft toegestuurd, waaruit blijkt dat de corporatie een reactie heeft gegeven op het verzoek van klager, maar ten aanzien van het al dan niet verwijderen van de contactgegevens geen verduidelijking heeft verschaft.



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 situatie de gegrondheid zich toespitst op het communicatieve aspect vanuit de corporatie, wat zich heeft geuit in het onbeantwoord laten van de aan haar gestelde vragen vanuit klager.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie in algemene zin er goed aan doet invulling te geven aan de tijdens de zitting gedane toezegging over de communicatie richting haar huurders.

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, 26 november 2024
Verzenddatum, 10 december 2024