



Advies: 1802
Corporatie: Rijswijk Wonen

De Geschillencommissie 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.

Omschrijving van de klacht

De klacht heeft onder meer betrekking op de schending van de privacy van klager en de wijze van communiceren van de corporatie richting 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 enerzijds handhaving van artikel 6 lid 9 van de Algemene Voorwaarden en anderzijds op de wijze van communiceren en conflicthantering door de corporatie;
- dat op basis van de stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, is gebleken dat verhuurder niet dusdanig heeft opgetreden zoals van verhuurder mag worden verwacht in het handhaven van artikel 6 lid 9 van de Algemene Voorwaarden;
- een conflict allereerst een zaak tussen betrokkenen zelf is;
- wanneer een corporatie zich echter in een conflict mengt dan wel erin betrokken wordt, zij een zorgvuldige benadering en wijze van communicatie dient te hanteren zodat, voor zover als het binnen haar vermogen ligt, de kwestie niet verder escaleert.

Advies

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

De commissie adviseert de corporatie haar verantwoordelijke medewerkers in deze te scholen in conflicthantering/bemiddeling.

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

Tegen dit advies is geen bezwaar of beroep mogelijk. Aan de corporatie wordt geadviseerd om deze uitspraak anoniem te publiceren op website of anderszins.

Een kopie van de uitspraak wordt aan XXXX verzonden.

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer F. van Heusden
Voorzitter