



### **1852 Advies**

#### **Corporatie: Woonbron Spijkenisse**

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.

#### **Toelichting op de klacht en zienswijze corporatie**

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

#### **Omschrijving van de klacht**

Na oplevering van de woning in 2011 zijn er veel gebreken niet opgelost.

#### **Overwegingen van de commissie**

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op diverse nalatigheden van de corporatie inzake het afhandelen van klachten;
- de corporatie aangeeft bij enkele klachten niet goed te hebben opgetreden;
- door dit optreden van de corporatie irritatie bij klager is ontstaan;
- de commissie niet alle individuele klachten in deze hoorzitting heeft behandeld;
- de commissie heeft aangegeven niet in te zullen gaan op huurverhogingen, servicekosten en rekeningen van nutsbedrijven.

#### **Advies**

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

- De commissie is van oordeel dat de corporatie altijd moet zorgdragen voor een aanvaardbare relatie met huurders.
- De commissie is van oordeel dat de corporatie moet kunnen aangeven tot hoever haar dienstverlening reikt.
- De commissie adviseert de corporatie één aanspreekpunt binnen de organisatie aan te wijzen die het contact in de toekomst met klager onderhoudt.

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 haar website of anderszins.**

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer H. Zwartkruis  
Voorzitter