



Advies 1923  
Corporatie Woonbron Delft

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 opzichter zou langskomen, maar is niet langs geweest. Klager heeft hier een ochtend verlof voor moeten nemen.

### **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 tijdig nakomen van een afspraak op 30 april 2019 voor de opname van gevelschade;
- de afspraak telefonisch tot stand was gekomen en het een tijdvak tussen 10.00 en 12.00 uur betrof;
- de opzichter 20 minuten later is gearriveerd zonder daarover telefonisch contact met klager te hebben opgenomen;
- er vervolgens telefonisch een nieuwe afspraak is gemaakt, waarbij de corporatie stelt dat in overleg een tijdstip na 16.00 uur is afgesproken;
- klager deze afspraak heeft opgevat als 16.00 uur exact;
- klager om 16.12 uur telefonisch heeft aangegeven dat de opzichter niet meer welkom was;
- klager een tegemoetkoming wenst voor het opnemen van verlofuren.

### **Advies**

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

- De commissie is van mening dat het zorgvuldig is om bij het niet op tijd kunnen nakomen van een gemaakte afspraak de huurder hiervan tijdig op de hoogte te stellen.
- De commissie acht het daarnaast gewenst om telefonische afspraken schriftelijk of elektronisch te bevestigen om onduidelijkheden in de communicatie te voorkomen.
- De commissie is echter van oordeel dat deze zaken niet zodanig ernstig zijn dat er in deze situatie sprake is van een tekortkoming in het handelen van de corporatie.

*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 F. van Heusden  
Voorzitter