



Advies 2107
Corporatie: Staedion

Korte omschrijving van de klacht

Klager stuurt een omvangrijk dossier in waaruit blijkt dat de wijze van communiceren tussen hem en de corporatie in toenemende mate spanningen oproept en waarbij klager in toenemende mate een dwingend woordgebruik hanteert.

Als na herhaaldelijk aandringen de toonzetting die als zeer beledigend wordt ervaren niet wijzigt, ontzegt de corporatie klager de toegang tot het servicepunt en verwijst klager naar de complexbeheerder.

De inhoud van de klachten heeft vaak betrekking op de dienstverlening van de corporatie, doch in het formulier vraagt klager weer schriftelijk en telefonisch toegang tot de corporatie en vervolgens om het dossier te sluiten.

In verband met de Corona maatregelen en het niet kunnen plaatsvinden van een hoorzitting zijn klager en corporatie akkoord gegaan met enkel een schriftelijke behandeling. Hierna volgt het advies.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- klager herhaaldelijk dwingend en sturend communiceert en termijnen noemt teneinde zijn kritiek aan te scherpen;
- de lijst van door hem genoemde inhoudelijke klachten door de corporatie wordt beantwoord c.q. verholpen;
- klager niet tevreden is met de wijze waarop de corporatie reageert, dan wel in zijn ogen nalaat te reageren;
- klager overigens in geen enkele situatie klaagt over de inhoudelijke afdoening van een klacht;
- de wijze van communiceren door klager de corporatie heeft doen besluiten de communicatielijnen met het hoofdgebouw te blokkeren;
- klager de corporatie verzoekt een andere contactpersoon aan te wijzen;
- klager verzoekt de blokkade van de corporatie op te heffen en dit dossier te sluiten.

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

De commissie is van oordeel dat:

- De corporatie voldoende zorgvuldig heeft gehandeld door begrenzingsen aan te geven in de communicatie van klager.
- De corporatie voldoende zorgvuldig heeft gehandeld door klager te verwijzen naar de complexbeheerder als ingangslijn naar de corporatie.



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,

De heer F. van Heusden
Voorzitter

*Schriftelijke afhandeling, 20 april 2021
Verzenddatum: 22 april 2021*