



Advies: 2156
Corporatie: Haag Wonen

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 de dienstverlening van de corporatie rondom woningtoewijzing.

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 de dienstverlening van de corporatie rondom woningtoewijzing;
- klager aangeeft niet conform de advertentietekst te zijn gebeld;
- de corporatie heeft gesteld en gestaafd dat zij klager wel conform de advertentietekst gebeld heeft, maar klager niet telefonisch te pakken heeft kunnen krijgen;
- de corporatie aangeeft niet de mogelijkheid te hebben gehad om een voicemail bericht achter te laten;
- klager aangeeft wel over een voicemail box te beschikken;
- de corporatie de woning heeft toegewezen aan een volgende kandidaat;
- de commissie niet bevoegd is zich uit te spreken over de geldende spelregels rondom woningtoewijzing, welke bevoegdheid in zijn algemeenheid is gelegen bij Woonnet-Haaglanden;
- de corporatie klager heeft meegedeeld haar klacht, ziend op de spelregels, te kunnen indienen bij Woonnet-Haaglanden.

Advies

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

De commissie is van oordeel dat de corporatie datgene heeft gedaan wat in het kader van haar dienstverlening van haar verwacht mag worden.

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,

Hoorzitting, 22 februari 2022
Verzenddatum, 7 maart 2022