



### **Advies 2207**

Corporatie: Wassenaarsche Bouwstichting

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 heeft op de onjuiste telefonische bejegening door een medewerker 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 de onjuiste telefonische bejegening door een medewerker van de corporatie richting klager;
- klager na afloop van dit gesprek is teruggebeld door de leidinggevende van de betreffende medewerker;
- klager van de leidinggevende schriftelijke excuses heeft ontvangen namens de corporatie;
- naar aanleiding van het telefonische gesprek de desbetreffende medewerker op zijn gedrag is aangesproken door zijn leidinggevende;
- klager de acties van de corporatie niet voldoende vindt en alsnog gebeld wenst te worden door de desbetreffende medewerker en dat die medewerkers persoonlijk excuses aanbiedt aan klager.

### **Advies**

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

De commissie is van oordeel dat de corporatie passend en tijdig heeft gehandeld doordat mevrouw XXXX namens de corporatie excuses heeft gemaakt voor het gedrag van de betreffende medewerker.

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, 15 maart 2022  
Verzenddatum, 26 april 2022