



### **Advies 2230**

Corporatie: Vidomes

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 een zoekgeraakt dossier.

### **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 een zoekgeraakt dossier;
- klager het dossier heeft overhandigd aan een medewerker van de corporatie in januari 2019;
- dit bevestigd is door een andere medewerker van de corporatie;
- klager meerdere malen heeft aangegeven het dossier terug te willen ontvangen;
- er meerdere toezeggingen zijn gedaan door de corporatie het dossier terug te geven maar dat dit niet is gebeurd;
- de corporatie niet heeft gereageerd op vragen en een aangetekende brief betreffende het niet teruggeven van het dossier;
- de corporatie heeft toegegeven dat het dossier onder haar verantwoordelijkheid is zoekgeraakt en derhalve niet teruggeven kan worden;
- de klacht waar het dossier betrekking op heeft nog niet is opgelost, maar het dossier door de corporatie is afgesloten;
- de corporatie heeft aangegeven opnieuw in gesprek te willen gaan over de inhoudelijke klacht en dat tijdens de zitting afspraken zijn gemaakt over het leggen van het contact voor die afspraak.

### **Advies**

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

De commissie is van oordeel dat:

- de interne bedrijfsvoering bij de corporatie gedurende de looptijd van dit dossier niet op orde was waar het gaat om overdracht en communicatie richting klager;
- de corporatie als organisatie verantwoordelijk is voor dossiers en niet de individuele medewerkers.

De commissie adviseert te borgen dat bij afwezigheid van individuele medewerkers werkzaamheden worden opgevolgd door een andere medewerker.



*De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.*

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, 21 juni 2022  
Verzenddatum, 1 juli 2022