



Advies: 2011

Corporatie: Woonbron Dordrecht

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op het vervangen van het slot van de berging van klager en de kosten die klager stelt te hebben gemaakt voor de afvoer van de door de corporatie achtergelaten spullen.

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.

Na het vaststellen van de schriftelijke behandeling van de klacht door de commissie heeft klager informatie per mail toegevoegd aan de eerder aangeleverde stukken. De commissie heeft tijdens de behandeling van de klacht geen uitspraak gedaan in deze zaak, maar in het kader van hoor en wederhoor Woonbron verzocht te reageren op de aanvulling van klager.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op het vervangen van het slot van de berging van klager en dat afval, dat in de berging was geplaatst door de corporatie, door klager zelf is verwijderd omdat de corporatie dat naliet;
- klager gedurende een periode van enkele maanden geen toegang had tot haar berging;
- klager niet regelmatig gebruikmaakt van de berging;
- uit de informatie die in tweede instantie door de corporatie is gegeven, blijkt dat de corporatie stelt zich heeft ingespannen om het verkeerde vervangen slot te herstellen;
- uit diezelfde informatie ook is gebleken dat veel gegevens over deze kwestie ontbreken doordat medewerkers van de corporatie het klantsysteem niet up-to-date hebben gehouden waardoor inzicht in de inhoud van minimaal twee gesprekken (15 en 23 januari 2020) ontbreekt;
- ook niet duidelijk uit het klantsysteem blijkt wat zich aan de kant van de corporatie heeft afgespeeld in de periode 24 januari – 13 februari 2020);
- klager niet heeft aangetoond wat de kosten waren voor het ontruimen van de berging.



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

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

- De commissie adviseert de corporatie een passende vergoeding te betalen waarbij rekening wordt gehouden met het niet beschikbaar zijn van de berging en met de door klager gemaakte kosten voor het opruimen van door de corporatie geplaatste spullen in de berging.

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.

Een kopie van de uitspraak wordt aan XXXX verzonden.

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer F. van Heusden
Voorzitter

Dordrecht, 12 mei 2020
Verzenddatum: 19 mei 2020