



1809: Advies
Corporatie: Haag Wonen

De Geschillencommissie 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.

Omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op het feit dat contactverzoeken niet of gedeeltelijk worden beantwoord en dat klachten niet worden behandeld.

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 het niet of onvoldoende reageren op klachten van klager;
- de reactie van de corporatie op een aantal (met name de niet corporatie-gerelateerde) klachten niet naar de zin is van klager;
- klager recent een lijst van openstaande klachten aan de corporatie heeft geleverd;
- klager binnenkort antwoord van de corporatie op alle punten uit bovengenoemde lijst zal ontvangen;
- de corporatie een gesprek wilde organiseren tussen de heer Van der Dussen (Wijkteamleider) en klager;
- klager op deze uitnodiging niet wilde ingaan;
- klager aangeeft het vertrouwen in de Wijkteamleider te hebben verloren.

Advies

De Geschillencommissie 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 inzake de bij de commissie bekende klachten datgene heeft gedaan wat van haar verwacht mag worden;
- dat van huurders in het algemeen, zo ook van klager, verwacht mag worden dat zij bereid zijn om in gesprek te gaan met de corporatie als er sprake is van enige onenigheid;
- het de corporatie vrij staat te bepalen wie van haar medewerkers gesprekken voert met haar klanten of met een specifieke klant.

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.

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer H. Zwartkruis
Voorzitter