



Advies 2315

Corporatie: Woonbron Delfshaven

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 hervatting van de gestaakte dienstverlening vanuit de corporatie naar aanleiding van een geregistreerde agressiemelding.

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 hervatting van de gestaakte dienstverlening vanuit de corporatie naar aanleiding van een geregistreerde agressiemelding;
- de jongste zoon van klager, die als contactpersoon fungeert, in augustus 2022 telefonisch zijn ongenoegen heeft geuit richting de corporatie verband houdende met het niet naar behoren verhelpen van terugkerend gedane reparatieverzoeken;
- klager nadien telefonisch heeft vernomen dat als gevolg daarvan en in afwachting van een ordegesprek de dienstverlening richting klager zou zijn opgeschort;
- klager in de tussentijd meerdere malen telefonisch contact heeft gezocht met de corporatie voor het verhelpen van de openstaande reparatieverzoeken;
- het klager onduidelijk is gebleken wat een ordegesprek inhield en daar in afwachting van is gebleven, door het initiatief daartoe bij de corporatie te laten; dit gezien vanuit haar dienstverlening;
- de corporatie heeft aangegeven dat de late formele schriftelijk opvolging ten aanzien van het in te plannen ordegesprek achterwege is gebleven wegens een pas recent ontdekte softwarematige storing in het systeem;
- de corporatie heeft aangegeven conform haar eigen protocollen heeft geacteerd, als gevolg van de intern gedane agressiemelding vanuit een medewerker van de corporatie;
- de corporatie als gevolg hiervan de dienstverlening aan klager heeft opgeschort;
- tijdens de zitting naar voren is gekomen dat de corporatie na het opvragen van de zienswijze op onderzoek is uitgegaan waarom het ordegesprek nog niet heeft kunnen plaatsvinden;
- kort daarna de formele stappen zijn ondernomen voor het inplannen van het ordegesprek met klager, hetgeen gepland zou staan op 28 april om 13.00 uur;
- op initiatief van de commissie, de corporatie tijdens de zitting de toezegging van klager van goed gedrag heeft aangemerkt als vervanging van het plaats te vinden ordegesprek;
- de corporatie als gevolg hiervan heeft aangegeven formeel nog de bevestiging hiervan toe te zullen sturen aan klager en haar dienstverlening per direct weer zal gaan hervatten.



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:

- in deze specifieke omstandigheden, de niet adequate (formele) opvolging van het plaats te vinden ordegesprek voor rekening van de corporatie komt – zij het dat dat de commissie wel beseft en er begrip voor heeft dat de corporatie conform haar intern protocol haar dienstverlening aan klager heeft opgeschort;
- klager er goed aan zou doen een lijst met reparatiepunten op te stellen (voor zover niet reeds al gedaan) en deze toe te sturen aan de corporatie voor verdere afhandeling daarvan; dit voor zover deze 'des corporatie' zijn.

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, 25 april 2023
Verzenddatum, 3 mei 2023