



Advies 2378

Corporatie: Woningbouwvereniging Hoek van Holland

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 waarschuwingsbrief die klager heeft ontvangen naar aanleiding van een incident aan de balie bij de corporatie en een telefoongesprek.

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 waarschuwingsbrief die klager heeft ontvangen naar aanleiding van een incident aan de balie bij de corporatie en een telefoongesprek op 20 juli 2023;
- klager weerspreekt dat hij zich racistisch heeft uitgesproken en een rectificatie wenst van de term "racistische uitlating" in de waarschuwingsbrief d.d. 14 juli 2023;
- klager stelt dat de corporatie in het gesprek op 26 juli 2023 heeft erkend dat de baliemedewerkster de uitdrukking racistische uitlating niet heeft gebruikt;
- klager stelt dat hij gefrustreerd was naar aanleiding van een gebrek inzake de cv-installatie, dat al circa vijf jaar bestaat;
- de corporatie voorop stelt dat zij het gedrag van klager aan de balie en in het telefoongesprek jegens medewerkers onacceptabel vindt;
- de corporatie erkent dat zij in de waarschuwingsbrief de uitspraken van de baliemedewerkster onjuist heeft weergegeven;
- de corporatie dat in de zienswijze voldoende gerectificeerd heeft;

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 onweersproken vaststaat dat de uitlatingen van de baliemedewerkster onjuist zijn weergegeven in de waarschuwingsbrief d.d. 24 juli 2023. Een mondelinge of schriftelijke rectificatie was daarom op zijn plaats geweest.

Tevens staat vast dat voorafgaand aan de waarschuwingsbrief onvoldoende hoor en wederhoor door de corporatie heeft plaatsgevonden.

De commissie begrijpt dat de corporatie optreedt tegen agressie jegens haar medewerkers.



De commissie is echter ook van oordeel dat het gedrag van klager genuanceerd moet worden in het licht van de looptijd van het gebrek aan de cv-ketel en het uitblijven van herstel daarvan.

De commissie heeft niet kunnen vaststellen of het agressieprotocol van de corporatie in deze situatie correct is gevolgd.

De commissie adviseert de corporatie om voldoende hoor en wederhoor toe te passen volgens een agressieprotocol voordat een waarschuwingsbrief aan een huurder wordt gestuurd.

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, 7 november 2023
Verzenddatum, 14 november 2023