



Advies 2384

Corporatie: Rijswijk Wonen

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 dienstverlening en communicatie vanuit de corporatie richting klager.

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 dienstverlening en communicatie van de corporatie;
- klager tijdens de hoorzitting m.b.t. de niet nagekomen afspraken en toezeggingen dit niet nader heeft kunnen concretiseren;
- tijdens de zitting is gebleken dat bepaalde gebreken en overige materiele klachten in behandeling kunnen zijn bij de Huurcommissie;
- de communicatie vanuit de corporatie in het afgelopen jaar richting klager gebrekkig en onvoldoende is geweest;
- de Klachtencoördinator de binnengekomen klachten fragmenteert, maar de afhandeling daarvan niet coördineert en/of monitort.

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 dit specifieke geval van de situatie de corporatie aantoonbaar onvoldoende heeft gecommuniceerd en niet adequaat heeft gehandeld richting klager.

De commissie adviseert de corporatie om het interne klachtenproces te evalueren en daar waar nodig te verbeteren.

De commissie adviseert om de Klachtencoördinator een meer centrale rol te laten vervullen in de monitoring en afhandeling van ingekomen klachten.

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



Klachtencommissie
Wonen
Zuid-Holland

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, 24 oktober 2023
Verzenddatum, 6 november 2023