



Advies 2407

Corporatie: Wassenaarsche Bouwstichting

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 wens van klager tot herstel van diens verstoorde relatie met de corporatie.

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 wens van klager tot herstel van diens verstoorde relatie met de corporatie;
- onderliggend aan de klacht van klager, een historie is gelegen die verband hield met de conditie van de woning van klager;
- de communicatie van klager richting de corporatie, zo het de commissie overkomt, tot de verstoorde relatie heeft geleid;
- klager in het kader van het herstel van diens relatie met de corporatie heeft aangestuurd op een gesprek met belanghebbenden en wel in aanwezigheid van de directeur-bestuurder als zijnde een derde partij in de kwestie;
- klager te kennen heeft gegeven het niet eens te zijn met het aan hem opgelegde kantoorverbod;
- klager tijdens de zitting te kennen heeft gegeven welwillend te zijn en open te staan voor een plaats te vinden bemiddelingsgesprek, geleid door een extern bureau;
- de corporatie op basis van het gedrag en uitingen van klager richting haar besloten heeft tot de tijdens de zitting besproken acties over te gaan;
- de corporatie in alle fasen van het contact dat zij met klager heeft doorlopen, open heeft gestaan tot herstel van de relatie;
- de corporatie tijdens de zitting haar intern beleid aangaande de klachtafhandeling heeft toegelicht;
- de corporatie verder te kennen heeft gegeven dat, nu de welwillendheid van klager bestaat ten aanzien van het plaats te vinden bemiddelingsgesprek, zij daartoe op korte termijn actie zal ondernemen; dit eveneens met het oog om het aan klager opgelegde kantoorverbod, bij een geslaagd gesprek, op te heffen.



Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden van het geval, de corporatie datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen het bemiddelingsgesprek, geleid door een extern bureau en in aanwezigheid van de partner van klager, op korte termijn te laten plaatsvinden. Bij een geslaagd gesprek, doet de corporatie er verder goed aan de door haar tijdens de zitting gedane toezegging tot het opheffen van het aan klager opgelegde kantoorverbod gestand te doen.

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, 23 januari 2024,
Verzenddatum, 30 januari 2024*