



Advies 2499

Corporatie: Qua 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 door klager ervaren onheuse bejegening van de zijde van 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 door klager ervaren onheuse bejegening van de zijde van de corporatie;
- klager met zoveel woorden tijdens de zitting heeft aangegeven dat de corporatie niet altijd objectief en neutraal optreedt dan wel handelt naar aanleiding van door hem gemaakte meldingen;
- klager verder heeft aangegeven te maken te hebben met openstaande en nog niet afgehandelde reparatieverzoeken, waarvan geldt dat klager heeft aangegeven deze mondeling te hebben gedaan – met een aanvullend gemaakte opmerking dat hij van de corporatie heeft begrepen deze meldingen online te moeten indienen via haar klantenportaal;
- klager graag gerectificeerd zou willen zien dat hij als aanstichter van de conflicten met diens burens wordt gezien;
- klager graag in harmonie met zijn burens in het complex wil wonen en ter bewerkstelling daarvan hulp dan wel actie verwacht van de zijde van de corporatie;
- de corporatie tijdens de zitting met zoveel woorden heeft aangegeven elke door klager gedane melding serieus en adequaat te hebben opgepakt;
- de corporatie heeft aangegeven dat de terugkerend door klager gedane meldingen disproportioneel veel tijd van haar vraagt; dit afgezet tegen de juiste handelswijze van de corporatie tot het verder oppakken van de door klager gedane meldingen alsook de tijd die met de aanpak gepaard gaat (lees: dat het soms meer tijd vraagt dan klager zelf acceptabel vindt);
- de corporatie meermaals een dialoog heeft gevoerd met klager en zijn maatschappelijk werker, zonder dat dit heeft geleid tot de gewenste situatie;
- de corporatie in het conflict dat klager heeft en ervaart met diens buurvrouw de buurvrouw geadviseerd heeft daar buurtbemiddeling voor aan te vragen;
- de corporatie voor het overige heeft aangegeven open te staan voor een aanvullende dialoog met klager en diens maatschappelijk werker om tot herstel van de onderlinge relatie te kunnen komen.



Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

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

Wel merkt de commissie op dat de corporatie in haar brief van 31 mei van dit jaar klager verantwoordelijk houdt in het ontstane conflict met zijn buurvrouw. Uit het dossier blijkt niet welke stappen de corporatie naar aanleiding van deze situatie heeft gezet. In het verlengde daarvan meent de commissie dat, ook als klager in het verleden meerdere malen bij overlastsituaties betrokken is geweest, eerst de normale overlastprocedure gevolgd moet worden alvorens tot maatregelen wordt overgegaan.

Voor het overige meent de commissie dat de corporatie er goed aan doet om een aanvullende dialoog te laten plaatsvinden met klager en diens maatschappelijk werker, waar onderlinge afspraken gemaakt kunnen worden, wat zou kunnen bijdragen tot herstel van de onderlinge relatie.

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
Namens de behandelende kamer

Hoorzitting, 15 oktober 2024
Verzenddatum, 30 oktober 2024