



1743 Advies

Corporatie: Woonbron

De Geschillencommissie 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.

#### **Omschrijving van de klacht**

De klacht heeft betrekking op de afrekening van de elektriciteit van gemeenschappelijke ruimten. Klager wil vooral het proces van de klachtafhandeling bespreken met de geschillencommissie. Klager vindt dat de klachtafhandeling bij de corporatie niet op orde is.

#### **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 corporatie niet altijd adequaat heeft gereageerd op contactverzoeken van de kant van de klager;
- het op de weg van de corporatie ligt om zelfstandig haar processen vorm te geven en te verbeteren;
- de corporatie verbeterteams heeft met als doel de dienstverlening in de toekomst te verbeteren;
- de reactietermijn, die de corporatie aangeeft in het geval van klager, vaak te wensen heeft overgelaten;
- de corporatie erkent dat er sprake is geweest van nalatigheden / onvolkomenheden; de corporaties heeft daar excuses voor aangeboden aan klager.

#### **Advies**

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

De commissie adviseert de corporatie:

1. na te gaan of de reactietermijnen in verband met terugbelverzoeken in de praktijk voldoende haalbaar zijn;
2. duidelijk kenbaar te maken aan een klager wie binnen de eigen organisatie het aanspreekpunt is voor de afhandeling van de klacht.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.

**Tegen dit advies is geen bezwaar of beroep mogelijk. Aan de corporatie wordt geadviseerd om deze uitspraak anoniem te publiceren op website of anderszins.**

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer A.S. Perniciaro  
Voorzitter