



## 1820 Advies

Corporatie: Staedion

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 betreft het niet goed functioneren van de afdeling klachtenbehandeling 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:

- door klager in september 2017 een reparatieverzoek is ingediend;
- de afhandeling van dit reparatieverzoek heeft plaatsgevonden in januari 2018;
- door de corporatie is toegezegd dat het reparatieverzoek zou worden behandeld als een spoedreparatie;
- de corporatie erkent dat dit traject niet correct is verlopen;
- klager vervolgens een klacht op 23 januari 2018 heeft ingediend bij de afdeling Klachten van de corporatie over de afhandeling van dit reparatieverzoek;
- klager op 1 februari 2018 middels een aangetekende brief geklaagd heeft bij de Directeur over het niet tijdig reageren door de klachtenafdeling op de klacht van 23 januari 2018;
- er op 22 maart 2018 een inhoudelijke reactie is gekomen van een teamleider binnen de corporatie op de brief van 1 februari 2018 aan de Directeur van de corporatie.

### Advies

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van de klager beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is met betrekking tot de afhandeling van het reparatieverzoek alsmede met betrekking tot de interne klachtafhandeling.

De commissie adviseert de corporatie sneller en zorgvuldiger te reageren richting klager met inachtneming van de eigen procedures en gecommuniceerde tijdspaden bij reparatieverzoeken en klachtenbehandeling.

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

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland,

de heer F. van Heusden  
Voorzitter