



1829 Advies

Corporatie: Vidomes

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 gevelrenovatie en klachtafhandeling.

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 klachtenprocedure van de corporatie: deze is niet professioneel en niet klantgericht;
- klager stelt dat er niet of niet tijdig en tevens niet professioneel wordt gereageerd door de corporatie;
- de corporatie erkent dat de klachtenprocedure niet altijd optimaal verloopt, doch dat deze klacht te wijten is aan de houding van klager;
- er een brief d.d. 31 augustus 2017 is verzonden door de corporatie over het gedrag van klager tijdens een gesprek, waarbij een medewerker van de corporatie onheus bejegent zou zijn door klager;
- de klager tijdens de hoorzitting haar klacht zakelijk en correct heeft toegelicht;
- de reacties van de heer XXXX van de corporatie tijdens de zitting veelal emotioneel geladen waren;
- de heer XXXX heeft gemeld dat de corporatie geen hoor en wederhoor heeft toegepast alvorens de brief van 31 augustus 2017 aan klager te verzenden;
- de klager voorafgaand aan en na afloop van de zitting demonstratief weigerde een hand te geven aan medewerkers van de corporatie.

Advies

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

De commissie is van oordeel dat er sprake is van onvoldoende professioneel handelen van de corporatie. De corporatie heeft niet gehandeld conform haar eigen klachtenprocedure, de communicatie van medewerkers is emotioneel geladen en er is geen hoor en wederhoor toegepast alvorens een brief met aantijgingen aan klager te verzenden.

De commissie adviseert de corporatie om de klachtafhandeling zorgvuldiger uit te voeren. Met betrekking tot toekomstige communicatie acht de commissie het nodig dat er vanuit de corporatie een meer professionele houding zal zijn en vanuit de huurder een meer open houding ten aanzien van de communicatie met de medewerkers van de corporatie.



Geschillencommissie
Wonen
Zuid-Holland

1829 Advies

Corporatie: Vidomes

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtnaam 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 haar website of anderszins'.

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer F. van Heusden
Voorzitter