



Advies 2422

Corporatie: Staedion

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 in ogen van klagers onvoldoende adequate opvolging vanuit de corporatie op de door klagers gedane meldingen van onder meer niet goed functionerende radiatoren, kosten voor de algemene verlichting in het complex van klagers, geluidsoverlast, en schadeafhandeling naar aanleiding van wateroverlast plaatsgevonden nabij het adres van de heer XXXX.

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 in ogen van klagers onvoldoende adequate opvolging vanuit de corporatie op de door klagers gedane meldingen van onder meer niet goed functionerende radiatoren, kosten voor de algemene verlichting in het complex van klagers, geluidsoverlast, en schadeafhandeling naar aanleiding van wateroverlast plaatsgevonden nabij het adres van de heer XXXX;
- klagers tijdens de zitting hebben toegelicht meermaals meldingen te hebben gemaakt van hetgeen hen bezighoudt, zij het dat enige opvolging vanuit de corporatie uitblijft dan wel op zich laat wachten;
- de heer XXXX heeft aangegeven dat de schadeafhandeling inmiddels heeft plaatsgevonden vanuit diens inboedelverzekeraar en dat dat punt kan vervallen, op de te ontvangen excuses van de corporatie over het daarbij behorende verloop na;
- klagers door de niet adequate opvolging vanuit de corporatie het gevoel hebben niet serieus genomen te worden;
- klagers met zoveel woorden hebben aangegeven dat de corporatie tot actie dient over te gaan;
- de corporatie tijdens de zitting heeft erkend niet altijd even adequaat te hebben gehandeld op binnengekomen meldingen, zij het dat zij daarbij te kennen heeft gegeven een of meerdere andere punten uit de reeks gedane meldingen te hebben afgehandeld;
- de corporatie heeft aangegeven naar de niet goed functionerende radiatoren te willen kijken alsook naar het kostenaspect van de gemeenschappelijke verlichting;
- de corporatie ten aanzien van de ondervonden geluidsoverlast te kennen heeft gegeven open te staan om een geluidsonderzoek uit te laten voeren door een derde partij; dit om de betreffende overlast op te kunnen sporen met daartoe gepaste opvolging;



- de corporatie voor het overige haar excuses heeft gemaakt aan de heer XXXX voor het verloop in navolging van de ontstane waterschade als gevolg van het openzetten van de brandslang door een medebewoner uit het complex.

Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op het uitblijven van een adequaat handelen op de door klager gedane meldingen, zoals dat tijdens de hoorzitting is besproken;
- de corporatie, in het verlengde van voorgaande punt, er goed aan zou doen om op korte termijn in overleg te treden met klagers tot het in kaart brengen van de nog openstaande punten; dit met inachtneming van een duidelijk te communiceren tijdspad tot het verhelpen van de betreffende punten.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen haar huurders op de hoogte te houden van het verloop van zaken. Dit met het oog op het voorkomen van wrijving in de relatie die zij met haar huurders heeft.

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,

*Hoorzitting, 28 februari 2024
Verzenddatum, 15 maart 2024*