



### **Advies 2423**

Corporatie: Woonpartners Midden-Holland

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 lange doorlooptijd van de door klager gedane onderhoudsmeldingen alsook de ervaren koude in woning van klager.

#### **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 lange doorlooptijd van de door klager gedane onderhoudsmeldingen alsook de ervaren koude in de woning van klager;
- klager hier meermaals meldingen van heeft gemaakt bij de corporatie en wegens de terugkerendheid daarvan en de lange doorlooptijd van zijn klachten zich niet serieus genomen voelt;
- klager heeft toegelicht graag gecompenseerd te willen worden voor de tijd die hij heeft vrij moeten nemen van werk om aanwezig te kunnen zijn in de woning; dit in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden;
- de corporatie heeft aangegeven adequaat op de meldingen van klager te hebben gehandeld;
- de corporatie heeft aangegeven dat de verzochte aanpassingen vanuit klager (daarbij doelend op de mechanische ventilatie als ook de aan te brengen dakisolatie) niet behoeven plaats te vinden conform het destijds voor deze woning geldende bouwbesluit;
- de corporatie, ondanks voorgaand punt, uit coulance reeds mechanische installatie heeft aangebracht in de woning van klager alsook de dakisolatie op korte termijn zal gaan aanbrengen;
- de corporatie met zoveel woorden heeft toegelicht dat de uit coulance genomen beslissingen een lange doorlooptijd kennen in tegenstelling tot de doorlooptijd van regulier gedane onderhoudsmeldingen;
- de corporatie ten aanzien van de door klager tijdens de zitting gedane onderhoudsmeldingen heeft aangegeven deze op te zullen pakken;
- de corporatie, alle samenhangende, de toekenning van een schadevergoeding aan klager van de hand wijst.



### **Advies**

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

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden van het geval, de corporatie datgene heeft gedaan wat van haar vanuit de dienstverlening verwacht mag worden;
- de mogelijk lange ervaren doorlooptijd van door klager gedane meldingen – specifiek verband houdend met de aan te brengen mechanische ventilatie alsook de dakisolatie –, in relatie tot de genomen coulanmaatregelen vanuit de zijde van de corporatie, daar wegens het intern daarvoor geldend goedkeuringsproces inherent aan is.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen om naar de toekomst toe, wat betreft de door haar uit te voeren werkzaamheden, huurders daar in zijn algemeenheid daar beter van op de hoogte te brengen. In die zin, dat een huurder weet welke werkzaamheden er op een specifieke dag plaats zullen gaan vinden. Dit in relatie tot de aanwezigheid van een huurder in diens woning bij de uit te voeren werkzaamheden.

*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, 6 maart 2024*

*Verzenddatum, 25 maart 2024*