



Advies 2430

Corporatie: Woonbron IJsselmonde

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 het in de woning van klager ontbrekende deurkozijn en tussendeur naar de woonkamer toe alsook kapotte vloertegels in het toilet.

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 het in de woning van klager ontbrekende deurkozijn en tussendeur naar de woonkamer toe alsook kapotte vloertegels in het toilet;
- klager kort na het accepteren van de woning melding heeft gemaakt van haar klacht bij de corporatie;
- in het verlengde van het voorgaande punt, de corporatie wat betreft het ontbreken van de tussendeur naar de woonkamer van klager zou hebben aangegeven dit niet te zullen terugplaatsen en ten aanzien van de kapotte vloertegel een loodgieter bij klager te hebben langs gestuurd die aan klager zou hebben aangegeven dat de tegels als vloertegel ondeugdelijk zouden zijn en geen reparatie daaraan heeft uitgevoerd;
- klager de wenselijkheid van het terugplaatsen van de tussendeur heeft toegelicht; dit verband houdend met het terugdringen van haar stookkosten;
- klager voor de volledigheid nog heeft aangegeven geen tussentijdse reactie op de door haar gedane meldingen te hebben ontvangen van de corporatie, hetgeen overigens door de corporatie wordt betwist;
- de corporatie wat betreft de ontbrekende tussendeur heeft aangegeven dat zij dit niet zal herstellen; dit verband houdend met het technisch in orde zijn van de ruimte als zodanig;
- de corporatie wat betreft de kapotte vloertegels heeft toegezegd dit op te zullen pakken, waarbij zij eerder in de veronderstelling was dat dit reeds was verholpen;
- de corporatie op verzoek van de commissie intern nog zal nagaan of de aanwezigheid van een tussendeur naar de woonkamer een kwaliteitseis betreft conform haar kwaliteitsbeleid;
- de corporatie in het verlengde van voorgaande heeft aangegeven dat voor zover daar sprake van is, zij daartoe actie zal ondernemen (lees: het terugplaatsen van een tussendeur) en zo niet, geen opvolgende actie vanuit haar zijde nodig is.



Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van mevrouw 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 nadien door de corporatie aan de commissie toegestuurde informatie, waaruit met zoveel woorden volgt dat de corporatie foutief heeft gehandeld en daarvoor haar excuses aanbiedt aan zowel de commissie als klager;
- in het verlengde van het voorgaande, de corporatie, meer specifiek heeft aangegeven dat conform het bouwbesluit de deur toch een vereiste is, omdat zowel het toilet als de meterkast door middel van een deur afgescheiden moet zijn van de woonkamer;
- wegens het aan de commissie gecommuniceerde, de corporatie er goed aan doet op een zo kort mogelijke termijn in contact te treden met klager tot het inplannen van een afspraak tot terugplaatsing van de tussendeur naar diens woonkamer.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er eveneens op korte termijn goed aan zou doen om de defecte vloertegens in het toilet van klager te (laten) vervangen.

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, 3 april 2024
Verzenddatum, 18 april 2024