



Advies 2441

Corporatie: Qua Wonen

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 wens van klager diens energiekosten terug te dringen (en in het verlengde daarvan, de verbetering van de isolatiewaarde van diens woning) alsook op schimmelvorming aan de kopgevel van de woning.

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 wens van klager diens energiekosten terug te dringen (en in het verlengde daarvan, de verbetering van de isolatiewaarde van diens woning) alsook op schimmelvorming aan de kopgevel van de woning;
- klager met zoveel woorden haar stookgedrag niet kan rijmen met de afrekening van de energiemaatschappij;
- klager te kennen heeft gegeven het niet professioneel te vinden van de corporatie dat zij niet of in onvoldoende mate wordt geïnformeerd over uitgezette acties en/of onderzoeken en, in het verlengde daarvan, de terugkoppeling van het resultaat aan klager;
- de corporatie heeft aangegeven dat de cv-ketel van klager technisch in orde is en als zodanig geen sprake kan zijn van gasverlies, waarbij het vermoeden bestaat dat het gasverbruik verband houdt met het stookgedrag van klager zelf, waar de corporatie geen invloed op heeft en als zodanig het niet nodig acht om tot aanvullende actie(s) over te gaan;
- de corporatie wel heeft erkend dat de isolatiewaarde van de woning laag is, maar naar de toekomst toe – in het kader van het meerjarenonderhoudsplan voor het complex – een projectmatige renovatie van het complex op de planning staat;
- de corporatie ten aanzien van de door klager gemelde schimmelvorming tot actie is overgegaan alsook een onderzoek heeft laten verrichten door een derde partij, in afwachting van is van de rapportage en heeft aangegeven op basis van de resultaten te zullen handelen en, zo nodig, voor te sorteren op eventueel uit te zetten acties;
- de corporatie het energielabel van de woning van klager heeft herijkt, resulterende in een D-label; daarbij aangevend niet zeker te weten of de vaststelling daarvan is teruggekoppeld aan klager en of dat als zodanig ook gebruikelijk is.



Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- in de specifieke situatie van het geval, de corporatie dat heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.
- hoewel klager belang heeft bij energetische aanpassingen aan het complex van klager, het niet redelijk is dat de corporatie daar in individuele gevallen toe overgaat, maar in plaats daarvan een in de nabije toekomst plaats te vinden complexgewijze aanpak voor de hand ligt en afgewacht moet worden.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen oog te hebben en te houden voor het communicatieaspect van bij haar huurders uit te voeren werkzaamheden.

Daarnaast geeft de commissie de corporatie mee ervan uit te gaan dat de corporatie, na ontvangst van resultaten van het plaatsgevonden onderzoek, daar zo nodig naar zal handelen (lees: het opvolging geven aan eventuele vervolgacties).

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
Namens de behandelende kamer

Hoorzitting, 30 april 2024
Verzenddatum, 23 mei 2024