



### **Advies 2456**

Corporatie: Woonkracht10

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 afsluiten van de vluchttrap, grenzend aan de woning van klager, en het proces in aanloop daar naartoe.

### **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 afsluiten van de vluchttrap, grenzend aan de woning van klager, en het proces in aanloop daar naartoe;
- klager tijdens de zitting heeft toegelicht om medische redenen graag gebruik wenst te blijven maken van de vluchttrap;
- klager verder heeft toegelicht dat in de tijdspanne vanaf de laatste communicatie met de corporatie tot aan het afsluiten van de vluchttrap er geen communicatie heeft plaatsgevonden; dit ondanks de door de corporatie aan klager gedane toezegging tot het organiseren van een bewonersbijeenkomst over het bespreken van dit bewuste onderwerp;
- klager als mogelijke oplossing zou zien dat zij een sleutel krijgt tot de buitenzijde van de vluchttrap;
- de corporatie tijdens de zitting heeft toegelicht dat de communicatie rondom het organiseren van een bewonersbijeenkomst niet is gegaan zoals dat met klager was afgesproken en in dat kader haar excuses heeft aangeboden;
- de corporatie vanuit intern beleid ervoor heeft gekozen de vluchttrappen van alle complexen af te sluiten; dat dit voor dit complex lange tijd is uitgebleven doet daar volgens de corporatie niet aan af;
- de corporatie geen voorstander is van het verstrekken van een sleutel aan klager wegens mogelijke precedentwerking daarvan;
- de corporatie voor het overige heeft toegelicht zorgvuldig naar de belangen van klager te hebben gekeken met de in dat kader dito gemaakte afweging.

### **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 deze specifieke omstandigheden van het geval, de corporatie datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden; zij het dat het communicatief aspect aan het adres van klager beter had gekund en ontmoeten;



- hoewel de corporatie conform haar beleid heeft gehandeld, in overweging te nemen in het kader van toe te passen maatwerk in de relatie tot klager, te kijken of daar een eventuele oplossing in gevonden zou kunnen worden; dit al dan niet door gebruikmaking van de mogelijkheid van een toe te passen hardheidsclausule.

*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, 22 mei 2024  
Verzenddatum, 10 juni 2024