



Advies 2472

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 volgens klager onzorgvuldige wijze van het doorvoeren van een beleidswijziging tot gebruikmaking van twee in plaats van vier liften in het appartementencomplex 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 volgens klager onzorgvuldige wijze van het doorvoeren van een beleidswijziging tot gebruikmaking van twee in plaats van vier liften in het appartementencomplex van klager;
- klager hier meermaals (ook namens andere bewoners uit het complex) melding van heeft gemaakt bij de corporatie, zonder dat dit tot het gewenste resultaat heeft geleid;
- klager als belangrijk aangevoerde grond heeft toegelicht dat hij en het gros van de bewoners uit het complex minder valide is en het wenselijk is om gebruik te kunnen maken van vier liften in plaats van twee;
- klager van mening is dat de corporatie strijdig met haar eigen algemene huurvoorwaarden heeft gehandeld door de wijziging van het beleid in liftgebruik niet aan de bewoners van het complex voor te leggen en daarover in gesprek te gaan;
- klager in het verlengde van het voorgaande heeft bestreden dat de corporatie van deze beleidswijziging geen mededeling (in welke vorm dan ook) heeft gedaan aan de bewoners van het complex;
- de corporatie heeft toegelicht dat de corona-periode wijziging van het beleid rechtvaardigde en dat dit nadien is voortgezet;
- de corporatie het besluit daartoe heeft genomen in een VvE-vergadering waar dit onderwerp is besproken; dit met de kanttekening dat de bewoners in dat kader niet gehoord zijn;
- de corporatie heeft aangegeven het gewijzigde beleid te hebben bekendgemaakt middels pamfletten in het appartementencomplex van klager;
- de corporatie de bestending van het beleid heeft toegelicht vanuit veiligheidsoogpunt van kwetsbare bewoners in het complex, die worden gehuisvest en begeleid door respectievelijk Stichting Eykenburg en Humanitas;
- de corporatie verder heeft toegelicht dat het aantal liftstoringen wijziging in beleid niet rechtvaardigt, daar de in dat kader gedane meldingen (zeer) gering zijn;
- de corporatie voor het overige op de door de commissie gestelde vraag tot organisatie van een informatiebijeenkomst voor bewoners van het complex heeft aangegeven



daarvoor open te staan; dit tot een inhoudelijk te voeren discussie en te geven toelichting daarover met en aan bewoners.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van 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 besluitvormingsproces van de corporatie tot wijziging van het gebruik van de liften in het appartementencomplex; in die zin, dat de corporatie de commissie er niet van heeft overtuigd een zodanig dialoog met de bewoners van het appartementencomplex te zijn aangegaan tot wijziging van liftgebruik, waartoe zij overeenkomstig artikel 13 van de algemene huurvoorwaarden had moeten overgaan;
- de corporatie er goed aan doet gevolg te geven aan de tijdens de zitting gedane toezegging tot het organiseren van een informatiebijeenkomst voor bewoners van het appartementencomplex.

Voor het overige merkt de commissie op dat gezien de (mogelijk) (psychische) impact van wijziging van het liftgebruik van het complex (van twee naar vier) voor de bewoners van met name de eerste twee verdiepingen kan hebben, zij er begrip voor heeft dat de corporatie de huidige situatie voort laat duren tot de bespreking van dit onderwerp in de komende VvE-vergadering.

In het geval de besluitvorming in de VvE-vergadering anders uitpakt (lees: herstel gebruik van vier liften in plaats van twee), verdient het aanbeveling dat de corporatie daartoe acteert en de overige twee liften (zo nodig na het programmeren daarvan) weer in gebruik neemt.

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, 27 augustus 2024
Verzenddatum, 11 september 2024