



#### **Advies 2474**

Corporatie: Wooninvest

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 ingediende reparatiemeldingen en het uitblijven van de adequate opvolging daarvan door de corporatie.

#### **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 ingediende reparatiemeldingen en het uitblijven van de adequate opvolging daarvan door de corporatie;
- klager meermaals contact heeft gezocht met de corporatie, maar daarbij heeft ervaren niet verder te komen – wat ertoe heeft geleid dat klager zich niet serieus genomen voelt door de corporatie;
- de door klager bij de corporatie ingediende reparatiemeldingen tot op heden nog niet naar behoren zijn verholpen en/of zijn aangepakt;
- klager met zoveel woorden heeft aangegeven alsnog opvolging te verwachten vanuit de corporatie en in het verlengde daarvan ook een excuusbrief te willen ontvangen; dit in relatie tot de gehele kwestie;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven de gang van zaken te betreuren;
- de corporatie de lange doorlooptijd van klagers ingediende reparatiemeldingen te wijten acht aan het personeelsverloop binnen de corporatie, waarbij is toegelicht dat daar met man en macht aan wordt gewerkt – en begrijpt dat klager daar geen boodschap aan heeft;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven open te staan voor een goed gesprek met klager om de onderlinge relatie te herstellen alsook om bij klager langs te gaan voor het in kaart brengen van de nog te verhelpen punten en deze op korte termijn op te zullen (laten) pakken;
- de corporatie ten aanzien van de financieel door klager gewenste vergoeding heeft aangegeven daar intern naar te willen laten kijken; dit los van de toe te kennen vergoeding voor de door klager gestuurde aangetekende brieven, die de corporatie gezien de situatie in ieder geval voor haar rekening wil nemen;
- de corporatie verder heeft toegelicht bereid te zijn om de verzochte excuusbrief op te stellen en aan klager toe te sturen.



### **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 de specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op de lange doorlooptijd van de door klager ingediende reparatiemeldingen zonder adequate afhandeling daarvan alsook de gebrekkige communicatie hierover richting klager;
- de corporatie in het verlengde van het voorgaande er goed aan zal doen om de tijdens de zitting gedane toezeggingen daadwerkelijk inhoud te geven en op korte termijn op te (laten) volgen.

*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, 13 augustus 2024  
Verzenddatum, 29 augustus 2024