



### **Advies 2485**

Corporatie: Woonbron

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 niet kunnen indienen van een reparatieverzoek namens een derde partij en het niet plaatsen van een zonwering door de corporatie aan de woning 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 het niet kunnen indienen van een reparatieverzoek namens een derde partij en het niet plaatsen van een zonwering door de corporatie aan de woning van klager;
- klager tijdens de zitting heeft benadrukt last te hebben van een warm wordende woning gedurende de zomerperiode van het jaar, en dan met name in de ochtenduren;
- klager verder heeft toegelicht dat de kwestie van de toegangsdeur inmiddels is opgelost, maar het haar gaat om de gebrekkige communicatie bij het verhelpen van deze kwestie;
- bij klager meermaals door de corporatie de verwachting is gewekt dat bij haar een zonwering zal worden geplaatst, ondanks dat haar zijde van het complex daarvoor uitgesloten is;
- klager voor het overige heeft aangegeven de zichtbaarheid van de complexbeheerder op prijs te stellen; dit om de bereikbaarheid van de corporatie te verbeteren;
- de corporatie tijdens de zitting heeft toegelicht dat de kwestie aangaande de toegangsdeur op zich heeft laten wachten wegens de eerder ontstane spraakverwarring met betrekking tot het adres waar de melding op zag;
- de corporatie na bekendheid van het voorgaande, dit op korte termijn heeft opgelost;
- de corporatie tijdens de zitting heeft toegelicht te betreuren dat de communicatie ten aanzien van de plaatsing van zonweringen bij huurders op deze wijze is verlopen;
- de corporatie verder heeft aangegeven dat de noordoostzijde van het complex geen zonwering zal krijgen;
- de corporatie op een door de commissie gestelde vraag naar het verrichten van aanvullend (warmte)onderzoek heeft aangegeven daar open voor te staan, voor zover er meerdere huurders zijn (geweest) die daar een soortgelijke melding als klager bij de corporatie hebben gemaakt.



### **Advies**

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

De commissie is van oordeel dat:

- in de specifieke omstandigheden van het geval, de corporatie heeft gedaan wat vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige merkt de commissie op dat zij de verwarring die bij klager in de gehele kwestie is ontstaan, begrijpt. Naar de toekomst toe verdient het aanbeveling dat de corporatie klant-specifieker communiceert met haar huurders.

Verder merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan doet de tijdens de zitting gedane toezegging na te komen.

*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, 4 september 2024  
Verzenddatum, 25 september 2024