



Advies 2493

Corporatie: Woonbron Delft

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 uitblijven van de gewenste isolatie van de woningen van klagers en terugkoppeling daarvan vanuit de corporatie, alsook het open blijven staan van gedane meldingen in relatie tot ondervonden gebreken in de woningen.

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 uitblijven van de gewenste isolatie van de woningen van klagers en terugkoppeling daarvan vanuit de corporatie, alsook het open blijven staan van gedane meldingen in relatie tot ondervonden gebreken in de woningen;
- beide klagers te kennen hebben gegeven meermaals melding te hebben gemaakt van ondervonden gebreken in de woningen, zonder dat dit resulteert in het oppakken daarvan ofwel het daadwerkelijk (doen) verhelpen van het gemelde gebrek;
- klagers graag op een zo kort mogelijke termijn duidelijk van de corporatie willen ontvangen in relatie tot de planmatig uit te voeren werkzaamheden aan hun woning;
- klagers in het verlengde van het voorgaande het gevoel hebben zich niet serieus genomen te voelen door de corporatie;
- de corporatie tijdens de zitting heeft toegelicht dat het complex van klagers onderdeel uitmaakt van een groter renovatieplan en -traject, waar de komende jaren uitvoering aan zal worden gegeven;
- de corporatie wat dat laatste betreft heeft toegelicht dat het individueel isoleren van woningen niet mogelijk is;
- de corporatie de inzet van energiecoaches zal nagaan, en voor zover dat niet reeds is gedaan, zal aanbevelen aan bewoners die daar behoefte aan hebben;
- de corporatie heeft aangegeven opvolging te hebben gegeven aan de bij haar gedane meldingen, zij het dat zij voor de afhandeling daarvan afhankelijk is van de expertise en ontvangen terugkoppeling van de ingezette partijen;
- de corporatie in zoverre zij geen aanvullende melding van klagers ontvangt in relatie tot het niet definitief verholpen zijn van de eerder gedane meldingen, zij, wegens de onbekendheid daarvan, niet tot aanvullende actie over kan gaan;
- de corporatie met zoveel woorden heeft erkent dat het op communicatievlak niet altijd even goed is verlopen;



Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- in de specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich specifiek toespitst op het communicatieaspect vanuit de zijde van de corporatie in relatie tot een uitblijvende ofwel verlate reactie op door klagers gedane verzoeken of onderhoudsmeldingen;
- het niet van de corporatie gevegd kan worden op individuele wijze woningen te isoleren, en wat dat betreft de klacht op dat punt ongegrond is.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan doet bij klagers na te gaan welke eerder door hen gedane onderhoudsmeldingen nog openstaan, en deze vervolgens op een zo kort mogelijke termijn op te (laten) pakken.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.

Hoorzitting, 24 september 2024
Verzenddatum, 14 oktober 2024



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, 24 september 2024
Verzenddatum, 14 oktober 2024