



Advies 2141

Corporatie: Woonbron Delfshaven

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:

- achterstallig onderhoud;
- de wijze van uitvoering door de aannemer en het verloop van de gemaakte afspraken m.b.t. tot de noodzakelijke aanwezigheid van klager voor het overhandigen van de sleutel in relatie tot het tijdstip van haar dagelijkse werktijd;
- het door de stukadoor niet accepteren van de in werking zijnde camera's in de woning en na het opmerken hiervan de woning verliet.

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
 - o achterstallig onderhoud;
 - o de wijze van uitvoering door de aannemer en de gemaakte afspraken m.b.t. de aanwezigheid van klager i.v.m. haar werk;
 - o het door de stukadoor niet accepteren van de in werking zijnde camera's in de woning;
- klager aangeeft een en ander zorgvuldig te hebben besproken met de opzichter van de corporatie;
- geen misverstand bestaat over het niet op tijd aanwezig zijn van de aannemer;
- geen misverstand bestaat over het niet accepteren door een derde van de in werking zijnde camera;
- tijdens de hoorzitting is afgesproken dat klager een lijst opstelt van nog openstaande punten en deze op korte termijn in goed overleg met de corporatie zal kortsluiten m.b.t urgentie, uitvoering op termijn of uitvoering door klager zelf.

Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie in dit geval tekort is geschoten op het gebied van haar communicatie, van het nemen van de regie, en daardoor tekort is geschoten in de uitvoering van haar rol als opdrachtgever.



De commissie adviseert de corporatie de door klager op te stellen lijst van werkzaamheden zo spoedig mogelijk op te pakken door uitvoering van de benodigde werkzaamheden waar de corporatie verantwoordelijk voor kan worden gehouden.

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,

Hoorzitting, 21 december 2021

Verzenddatum: 24 december 2021