



Advies: 2256

Corporatie: Woonbron IJsselmonde

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 lekkage aan de verwarmingsinstallatie, het slaapkamerraam en het plafond van de entree.

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 lekkage aan de verwarmingsinstallatie, het slaapkamerraam en het plafond van de gevel bij de entree;
- de klacht met betrekking tot de lekkage aan de verwarmingsinstallatie is opgelost;
- klager aanvullende werkzaamheden wenste, die door de corporatie zijn afgewezen;
- de reparatie van het slaapkamerraam nu op korte termijn kan worden uitgevoerd;
- de corporatie heeft erkend dat deze reparatie in de achtergelegen periode onnodige vertraging heeft opgelopen en hiervoor excuses heeft aangeboden;
- de reparatie aan het plafond van de gevel bij de entree wordt aanbesteed en het onduidelijk is wanneer uitvoering van de reparatie zal plaatsvinden;
- de corporatie heeft erkend dat de communicatie over het plafond van de gevel bij de entree en het raam van de slaapkamer niet zorgvuldig is verlopen;
- de corporatie heeft aangegeven dat de oorzaak daarvan onder meer is te wijten aan veranderingen in werkwijzen/processen.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klachten van de heer XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klachten **gegrond** zijn wat betreft de reparatie van het slaapkamerraam en de communicatie over de gebreken aan het slaapkamerraam en het plafond van de gevel bij de entree.

De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie adequaat gereageerd heeft op de lekkage van de verwarmingsinstallatie;
- het verzoek van klager tot aanvullende werkzaamheden bij de verwarmingsinstallatie betrekking heeft op zaken die buiten de beslissingsbevoegdheid en belangen van klager vallen;
- de corporatie heeft toegezegd dat herstelwerkzaamheden aan het plafond van de gevel bij entree en het slaapkamerraam zullen worden uitgevoerd;
- de corporatie tekort is geschoten in haar communicatie omtrent de voortgang van de reparaties.



De commissie adviseert om ten behoeve van het voorkomen van klachten de communicatie met huurders in voorkomende processen te evalueren en waar nodig te verbeteren.

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, 8 november 2022
Verzenddatum, 16 november 2022