



Advies 2229

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 overlast, onderhoud en de dienstverlening van 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 overlast, onderhoud en de dienstverlening van de corporatie;
- klager heeft aangegeven niet bij de hoorzitting aanwezig te willen zijn;
- uit het dossier blijkt (wat als zodanig voor het hiernavolgende geldt) dat klager wegens gederfd woongenot een schadevergoeding van de corporatie wenst te ontvangen;
- klager aangeeft overlast te ervaren van spelende kinderen en harde muziek – en de klacht als zodanig bij de corporatie bekend is;
- de wijkbeheerder vanuit de corporatie rondes loopt en, voor zover mogelijk, de overlastgevers daarop aanspreekt bij het constateren daarvan;
- klager melding heeft gemaakt van overlast van trillingen in haar woning met het vermoeden dat dit veroorzaakt wordt door apparatuur in de woning van de onderbuurvrouw;
- de corporatie naar aanleiding van de melding bij de onderbuurvrouw is langs geweest voor nader onderzoek, maar daar geen overlast gevende apparatuur heeft kunnen constateren – en als zodanig heeft teruggelinkt aan klager;
- klager aangeeft dat de automatische deuropener is verwijderd door of namens de VvE of de corporatie, maar de corporatie aangeeft dat dit een WMO-voorziening is die is aangebracht en verwijderd door de gemeente – wat niet onder de verantwoordelijkheid van de corporatie valt;
- klager overlast heeft gemeld ten aanzien van het ventilatiesysteem in de badkamer, waarop werkzaamheden zijn uitgevoerd aan het centrale systeem en de ventielen in de woning;
- klager van mening is dat zij onvoldoende reactie krijgt op gemelde klachten en e-mails richting corporatie;
- bij de corporatie geen klachten bekend zijn die nog moeten worden opgelost;
- de corporatie op regelmatige basis contact onderhoudt met de VvE-beheerder;
- de corporatie op basis van de wens van klager om te verhuizen, haar tracht te koppelen aan de seniorenmakelaar van de SVH.
- de corporatie aangeeft open te staan om in nader overleg te treden met klager, maar dat door klager, om haar moverende redenen, wordt weerhouden;



Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie adequaat heeft gereageerd op de door klager gedane meldingen en reparatieverzoeken, zoals dat van haar mag worden verwacht vanuit haar dienstverlening;
- de corporatie door de weigerende houding van klager wordt belemmerd om een constructief gesprek aan te gaan met klager.

De commissie adviseert dat:

- de corporatie erop toe te zien dat verzoeken die bij de VvE worden neergelegd ook daadwerkelijk worden opgepakt en uitgevoerd.
- de corporatie om vanuit haar rol als maatschappelijke verhuurder in ogenschouw te nemen of klager aanvullende zorg nodig heeft en zorg te dragen voor doorverwijzing daartoe, indien nodig.

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, 31 mei 2022
Verzenddatum, 14 juni 2022