



Advies 2240

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 het gebrek aan communicatie vanuit de zijde van de corporatie richting klager, maar ook het niet adequaat opvolgen van ingediende reparatieverzoeken.

### **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 gebrek aan communicatie vanuit de zijde van de corporatie richting klager, en ook op het niet adequaat opvolgen van ingediende reparatieverzoeken;
- klager aangeeft geen contact te kunnen krijgen met de corporatie over te melden onderhoudsgebreken;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven dat niet de VvE, maar de corporatie zijn gesprekspartner is;
- volgens klager de corporatie een verantwoordelijkheid heeft richting haar huurders en deze als zodanig bespreekbaar zou moeten maken met de VvE;
- klager aangeeft dat wat betreft de lijst met gebreken alleen nog een punt openstaat met betrekking tot de algemene verlichting van het complex;
- klager eigenhandig zijn huur heeft verlaagd tot het moment de corporatie zijn reparatieverzoeken heeft opgelost;
- klager zich wel er van bewust is dat het eigenhandig verlagen van zijn huurverplichting onrechtmatig is, maar dat wel heeft gedaan als drukmiddel richting de corporatie;
- de corporatie zowel in haar zienswijze als tijdens de zitting heeft aangegeven dat de communicatie richting klager beter had kunnen en moeten zijn;
- de corporatie tijdens de zitting de afhandeling van reparatieverzoeken heeft uitgelegd (dagelijks onderhoud versus planmatig onderhoud in samenspraak met de VvE);
- de corporatie tijdens de zitting eveneens de automatische incassoprocedure heeft toegelicht ten aanzien van onvolledig ontvangen huur en de daarmee gepaard gaande procedure richting de gemeente.



### **Advies**

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

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden de communicatie vanuit de corporatie richting de klager tekort is geschoten en geeft de corporatie het advies hier voortaan adequater mee om te gaan;
- het op de weg ligt van de corporatie om de wijze van de afhandeling van de nog openstaande reparatieverzoeken te communiceren met klager.

*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.

Namens de klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

Hoorzitting, 30 augustus 2022  
Verzenddatum, 8 september 2022