



Advies: 2261

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 de toiletrenovatie die nog niet heeft plaatsgevonden.

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 de toiletrenovatie die nog niet heeft plaatsgevonden;
- klager in februari 2022 een toiletrenovatie heeft aangevraagd vanwege een verouderd toilet;
- de corporatie goedkeuring heeft gegeven voor de toiletrenovatie;
- de aannemer vervolgens heeft aangegeven dat het ongeveer 5 á 6 weken zou duren voordat de renovatie kon plaatsvinden;
- klager het niet eens was met het keuzeassortiment van de vloertegel en de afwijzing voor het stuken van de wand door de corporatie;
- klager de corporatie heeft verzocht na het destructieve asbest onderzoek het toilet weer in de oude staat terug te brengen;
- dat niet mogelijk bleek omdat de benodigde tegels niet meer beschikbaar waren;
- klager toen alsnog akkoord is gegaan met de renovatie met het beperkte tegelassortiment;
- de doorlooptijd van toezegging renovatie tot inplannen afspraak zeer lang geduurd heeft, wat de corporatie ook erkent tijdens de zitting;
- de corporatie ter compensatie het glad stuken van de wanden kosteloos aanbiedt;
- de procedure geleden heeft onder personeelsgebrek, waardoor ook niet altijd adequaat is gereageerd op contactmomenten, mailberichten en de eerder door klager ingediende klacht.

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:

- de start van de renovatiewerkzaamheden langer heeft geduurd dan mag worden verwacht van de corporatie.

De commissie acht het voorstel van klager: "het leveren van het totaalpakket maar het niet aanbrengen van de standaard tegels, maar daarvoor in de plaats de door de familie aangekochte vloertegels plaatsen en waarbij de familie tekent voor een deugdelijke bewaring



van de standaard vloertegels t.b.v. een toekomstige mutatie” redelijk en adviseert de corporatie dit in overweging te nemen en de renovatie zo spoedig mogelijk te realiseren.

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, 15 november 2022
Verzenddatum, 28 november 2022