



Advies 2263  
Corporatie: Rhiant

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 praktische uitwerking van de overnameprocedure bij mutatie van de woning.

#### **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 praktische uitwerking van de overnameprocedure bij mutatie van de woning;
- klager heeft aangegeven dat de door de corporatie ingeschakelde opzichter bij de voorinspectie klager had meegedeeld niet een overnameformulier hoeven in te vullen met bijbehorende prijsopgaaf voor de door de nieuwe huurder over te nemen goederen;
- klager heeft aangegeven een waarde van € 610,- toe te kennen aan de betreffende goederen;
- klager in gelijke zin als bij de voorinspectie, bij de eindinspectie hetzelfde heeft besproken met de opzichter, waaraan klager de corporatie heeft gehouden;
- om voornoemde redenen klager geen noodzaak zag om aanvullend een separaat overnameformulier in te vullen;
- klager voor een voldongen feit heeft gestaan wegens niet-naleving van wat was afgesproken over het contact met de nieuwe huurders;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven dat de corporatie er goed aan zou doen haar procedure bij een mutatie onder de loep te nemen om een dergelijke situatie naar de toekomst toe te voorkomen;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven niet alsnog gebruik te willen maken van de mogelijkheid om de achtergelaten goederen te verwijderen;
- de corporatie heeft aangegeven dat het proces bij de mutatie niet naar wens is verlopen;
- de opzichter heeft aangegeven niet uit te kunnen sluiten dat hij mondeling een toezegging heeft gedaan aan klagers zoals door hen verwoord ten aanzien van het overnameproces van de goederen;
- de corporatie tijdens de zitting een geste heeft gedaan door klagers tegemoet te willen komen, in die zin dat corporatie heeft gesproken over een tegemoetkoming van maximaal € 200,-;
- klager heeft aangegeven met deze geste akkoord te gaan met de kanttekening dat de corporatie erkent niet volgens de gepaste procedures te hebben gehandeld.



### **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 de specifieke omstandigheden van het geval het aannemelijk is dat hetgeen de opzichter omtrent het overnameproces met klagers heeft besproken, is zoals klager dat tijdens de zitting heeft toegelicht;
- nu er tijdens de zitting een geste is gedaan vanuit de corporatie richting klager, het in de rede ligt dat de corporatie daar gevolg aan geeft.

Voor de volledigheid merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen haar interne procedures op het vlak van overnames nog eens te herijken.

*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, 16 december 2022  
Verzenddatum, 21 december 2022