



Advies 2270

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 ontbreken van dubbelglas in de woning, wat door klager wordt betreurd wegens verminderd wooncomfort en een hogere energierekening.

### **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 ontbreken van dubbelglas in de woning, wat door klager wordt betreurd wegens verminderd wooncomfort en een hogere energierekening;
- de klacht verder betrekking heeft op de dienstverlening van de corporatie, met name waar het gaat over de communicatie en/of het ontbreken ervan bij meldingen door klager;
- klager zelf energiebesparende maatregelen heeft getroffen (al dan niet met behulp van de aangereikte hulpmiddelen vanuit de corporatie), maar dat die niet bijdragen aan de gewenste oplossing;
- klager niet heeft aangetoond dat bij andere huurders op verzoek wel dubbelglas is geplaatst;
- klager graag duidelijkheid wenst ten aanzien van het verloop van de te ondernemen renovatiewerkzaamheden en de planning daarvan;
- de corporatie erkent dat er ten aanzien van berichtgeving uit eerdere jaren onvoldoende is doorgepakt wegens moverende redenen voor een projectmatige onderhoudsaanpak van het appartementencomplex, wat verwachtingen bij klager heeft gewekt, maar die niet zijn waargemaakt;
- de corporatie tijdens de zitting niet specifiek wist of er woningen in het complex tussentijds (al dan niet bij mutatie) zijn voorzien van dubbelglas;
- de corporatie tijdens de zitting haar excuses aan klager heeft gemaakt voor het uitblijven van een reactie op de eerder door klager gedane meldingen;
- de corporatie heeft aangegeven dat vanuit haar beleid bezien het niet rendabel is om individuele aanvragen te honoreren, maar op projectmatige basis zal werken;
- de corporatie energiecoaches heeft ingezet ten behoeve van energiebesparende maatregelen bij bewoners uit het complex;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven dat het complex van klager op de verduurzaamheidslijst staat met woningen/complexen om op korte termijn te worden aangepakt, en meer specifiek dat het voor dit complex de verwachting is dat vanaf 2024 zal worden gestart met de renovatiewerkzaamheden;
- de corporatie wel een kanttekening heeft gemaakt dat vóór de start van de werkzaamheden de nodige stappen qua goedkeuringsproces zullen moeten zijn doorlopen.



### **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:

- in de specifieke omstandigheden van het geval, het begrijpelijk is dat de corporatie conform haar beleid bepaalde renovatieprojecten niet op individuele basis kan aanpakken, maar dat op complexniveau doet.

Voor de volledigheid wil de commissie de corporatie meegeven dat het wellicht in overweging kan worden genomen om reeds minimaal kapitaalintensieve werkzaamheden uit te voeren (zoals de isolatie van de spuwmuur van het complex), zodat er tegemoet kan worden gekomen aan de behoefte van de betreffende bewoners van het specifieke complex. Dit gezien het rendement dat daarmee kan worden behaald.

*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, 24 januari 2023  
Verzenddatum, 6 februari 2023*