



Advies 2111

Corporatie: Haag Wonen

Korte omschrijving van de klacht

Er stond onaangekondigd een aannemer op klagers balkon voor het verrichten van werkzaamheden, waarbij schade is ontstaan aan het balkonscherm die niet is hersteld. Klager beklagt zich voorts over huisvredebreuk en schending van de privacy.

In verband met de Corona maatregelen en het niet kunnen plaatsvinden van een hoorzitting zijn klager en corporatie akkoord gegaan met een schriftelijke behandeling. Hierna volgt het advies.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- klager meldt dat er ongeveer drie maanden een steiger heeft gestaan;
- klager aangeeft dat er drie dagen achtereen, op 25, 26 en 27 mei, onaangekondigd een aannemer op haar balkon stond om werkzaamheden te verrichten;
- de aannemer daartoe vanaf het balkon van de buurvrouw over het tussenhek klom;
- klager eerder te maken had met inbrekers, waardoor zij daar extra van schrok;
- als gevolg van de werkzaamheden schade is ontstaan aan het balkonscherm, die tot op heden niet is opgelost;
- het herstel op 31 mei zou gebeuren waarvoor klager speciaal een vrije dag moest nemen, omdat zij niet thuis kan werken als mensen op het balkon aan het werk zijn die kunnen meeluisteren en er bovendien geluidsoverlast is;
- klager diezelfde dag pas om 15.15 uur een mail kreeg van de corporatie dat de werkzaamheden die dag niet meer zouden plaatsvinden;
- de werkzaamheden op 1 juni zijn afgerond en de steiger op 2 juni is weggehaald;
- klager de corporatie verwijt dat er huisvredebreuk is gepleegd – het balkon hoort immers bij het gehuurde – en dat sprake is van schending van haar privacy en woongenot;
- de corporatie het erg vervelend vindt dat klager geschrokken is van onaangekondigd bezoek van de aannemer, waarvoor zij aan klager haar welgemeende excuses heeft aangeboden;

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:

- er in dit geval sprake was van noodzakelijk onderhoud aan het balkon;
- de corporatie te verwijten valt dat zij klager niet naar behoren en tijdig van tevoren heeft geïnformeerd over de voorgenomen werkzaamheden en de datum/data van uitvoering daarvan;
- de corporatie voorts erop moet toezien dat haar opdrachtnemers/aannemers haar huurders op een normale, fatsoenlijke manier benaderen door aan te bellen op het opgegeven adres;
- de corporatie er bij haar opdrachtnemers ook op moet toezien dat aan bovenstaand aandachtspunt gehoor wordt gegeven;



- de corporatie er op korte termijn op moet toezien dat de schade aan het balkonscherm wordt vastgesteld en in/na overleg met klager wordt gerepareerd.

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,

De heer H. Zwartkruis
Voorzitter

*Schriftelijk afhandeling, 15 juni 2021
Verzenddatum, 18 juni 2021*