



Advies 2112

Corporatie: Haag Wonen

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op de (overmatig) ondervonden hinder in het najaar van 2020 door de renovatie die heeft plaatsgevonden aan het appartement van klaagster.

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:

- de corporatie de bewoners heeft geïnformeerd over planmatig onderhoud en het renovatieproject in het najaar 2020;
- de geplande werkzaamheden de vereiste inspanning vragen van de bewoners onder meer ziend op de verlening van medewerking en de toegankelijkheid tot de woning;
- klaagster wegens persoonlijke omstandigheden de corporatie diverse malen heeft meegedeeld niet dan wel beperkt haar medewerking te kunnen verlenen;
- de corporatie heeft geprobeerd maatwerk te bieden aan klaagster door rekening te houden met haar persoonlijke omstandigheden (door bijvoorbeeld het ter beschikking stellen van een logeerwoning), maar klaagster hier geen gebruik van heeft willen maken om de haar moverende redenen – zonder daartoe het gesprek aan te gaan met de corporatie;
- klaagster wegens haar slechte gemoedsrust niet tot slecht heeft kunnen reageren op diverse verzoeken van uitvoerders;
- de corporatie de medewerking van klaagster indirect via een juridisch tegen de klaagster te starten procedure heeft afgedwongen;
- klaagster zich tijdens onderhoudswerkzaamheden onheus bejegend heeft gevoeld door diverse personen van het aannemingsbedrijf Era Contour;
- klaagster hierover beklag heeft ingediend bij de corporatie en zich in dat kader eveneens heeft uitgelaten over de gedurende de werkzaamheden niet in acht genomen coronamaatregelen en het tegen haar wil hebben verstrekt van haar geheime telefoonnummer aan diverse uitvoerders;
- de corporatie hierop heeft gereageerd met een nadere toelichting op haar eigen handelwijze dan wel die van de uitvoerders;
- klaagster om haar moverende redenen niet op het verzoek van de corporatie om in gesprek te gaan is ingegaan.

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

De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie in het kader van haar dienstverlening het nodige heeft gedaan om zoveel mogelijk rekening te houden met de persoonlijke omstandigheden van klaagster;



- de corporatie geen verwijt treft dat zij het telefoonnummer van klaagster heeft doorgegeven aan haar aannemer – en in dat kader niet strijdig heeft gehandeld met de geldende wet- en regelgeving;
- er niet bewezen kan worden dat de corporatie en/of de aannemer zich niet aan de geldende mondkapjesplicht hebben gehouden;
- de corporatie datgene heeft gedaan wat conform haar dienstverlening van haar verwacht mag worden.

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

*Schriftelijke afhandeling, 15 juni 2021
Verzenddatum, 21 juni 2021*