



Advies 2303

Corporatie: Staedion

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 volgens klager gebrekkige informatievoorziening aangaande de verhuur van klagers voorlaatste woning op XXXX en de gevolgen die hieruit zijn voortgekomen voor klager.

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 volgens klager gebrekkige informatievoorziening aangaande de verhuur van klagers voorlaatste woning op XXX en de gevolgen die hieruit zijn voortgekomen voor klager;
- klager heeft aangegeven te zijn verrast bij het zien van haar handtekening onder een asbestverklaring;
- klager de woning niet zou hebben geaccepteerd als zij daar van tevoren van op de hoogte was geweest (refererend aan de asbestverklaring);
- klager de corporatie het niet tijdig meedelen van de sloopplannen van het complex, waar haar woning deel van uitmaakte, verwijt;
- klager het nodige had geïnvesteerd voor de bewoning;
- klager in samenspraak met de corporatie is gekomen tot het sluiten van de huurovereenkomst voor de woning gelegen aan de XXXX (haar huidige woning);
- klager, nu zij reeds investeringen had gedaan in haar oude woning, met de corporatie tot afspraken is gekomen ten behoeve van de uit te voeren mutatiwerkzaamheden in haar nieuwe woning;
- de corporatie, gezien de historie van de klacht, klager naast een verhuiskostenvergoeding een aanvullende kostenvergoeding heeft gegeven voor de aanvullend gemaakte verhuiskosten en eveneens extra mutatiwerkzaamheden voor haar rekening heeft genomen;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven een aanvullende compensatie te willen ontvangen, gelijk aan vergoeding van 24 maanden van de huur van de woning gelegen aan XXXX;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven dat niet alle met de corporatie besproken punten zijn aangepakt en verholpen;
- de corporatie tijdens het gehele proces heeft erkend dat zaken anders zijn gelopen dan gewenst en begrijpt dat dit de nodige emoties heeft opgeroepen bij klager en daar meermaals haar welgemeende excuses voor heeft aangeboden;



- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven niet op de hoogte te zijn van de stand van zaken ten aanzien van de met klager besproken opleverpunten van de huidige woning;
- de corporatie verder heeft aangegeven, zodra ze daartoe een overzicht van klager ontvangt, de nog openstaande opleverpunten te zullen oppakken;
- de corporatie een aanvullende schadevergoeding afwijst.

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 deze specifieke omstandigheden de gegrondheid van de klacht alleen verband houdt met de procedure rondom de informatievoorziening aangaande de geaccepteerde asbestverklaring en de nog niet door de corporatie verholpen opleverpunten, zoals die met klager zijn afgesproken;
- klager er goed aan zou doen een lijst met opleverpunten op te stellen en deze toe te sturen aan de corporatie, zodat de corporatie hier vervolgens mee aan de slag kan;
- klager voldoende gecompenseerd is in het gehele traject en een aanvullende schadevergoeding derhalve afwijst.

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, 14 maart 2023
Verzenddatum, 27 maart 2023*