



Advies 2306

Corporatie: Fien Wonen

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 tochtvorming bij de voordeur van klager en het niet goed sluiten van diezelfde voordeur.

#### **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 tochtvorming bij de voordeur van klager en het niet goed sluiten van diezelfde voordeur;
- klager hier meerdere malen een melding van heeft gemaakt bij de corporatie, wat zich afspeelt sinds het betrekken van de woning;
- de klachten van klager slechts deels zijn verholpen, betrekking hebbend op het sluiten van de deur;
- klager tijdens de zitting een video-opname aan de commissie heeft getoond waaruit blijkt dat een onderhoudsmonteur van SKK Kozijnwacht te kennen heeft gegeven dat het probleem niet te verhelpen zou zijn;
- de corporatie heeft aangegeven bij elke melding actie te hebben ondernomen door de onderhoudsdienst, waarmee ze een contract hebben (zijnde SKK Kozijnwacht), bij klager langs te sturen voor het verhelpen van diens klacht;
- de corporatie heeft aangegeven geen noodzaak te zien in het vervangen van klagers voordeur, daar zij geen advies daartoe hebben ontvangen vanuit SKK Kozijnwacht;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven adviezen van derden op te volgen voor zover zij daar een aanbeveling toe doen;
- de corporatie verder tijdens de zitting heeft aangegeven bereid te zijn om samen met SKK Kozijnwacht bij klager langs te gaan teneinde te komen tot een definitieve oplossing van het aanpakken van het door klager ondervonden tochtprobleem.

#### **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 corporatie er goed aan zou doen om op korte termijn een afspraak met SKK Kozijnwacht te maken om samen met hen bij klager langs te gaan tot het aanpakken van het tochtprobleem, zoals dat tijdens de zitting is besproken.



*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, 21 maart 2023  
Verzenddatum, 27 maart 2023*