



Advies: 2019
Corporatie: Wooninvest

De Geschillencommissie 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.

Omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op de dienstverlening van de woningcorporatie, ziend op onder meer de communicatie, (afrekening) energiekosten, (technisch) onderhoud en de afwezigheid van een calamiteitenplan.

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:

- klager van mening is dat de intercom al anderhalf jaar niet naar behoren functioneert;
- de corporatie van oordeel is dat op dit moment de intercom vanaf februari 2020 functioneert;
- klager van mening is dat de huismeester een andere rol heeft toebedeeld gekregen dan bij de aanvaarding van het huurcontract mondeling is overeengekomen;
- de corporatie van mening is dat de huismeester (tegenwoordig wijkbeheerder genaamd) zijn rol overeenkomstig zijn functiebeschrijving vervult;
- klager van mening is dat de communicatie door de corporatie over de gehele linie beneden peil is;
- klager van mening is dat er onduidelijkheid bestaat over de ontvangen eindafrekening van firma Eteck;
- klager van mening is dat er geen functionerend calamiteitenplan (inclusief AED voorziening) voor het complex aanwezig is.

Advies

De Geschillencommissie 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 de communicatie richting bewoner(s) meer aandacht behoeft.
- De commissie is van oordeel dat de interne klachtenafhandeling bij de corporatie nogmaals expliciet onder de aandacht van bewoner(s) moet worden gebracht.
- De commissie heeft geen mandaat om uitspraak te doen over eindafrekeningen betrekking hebbende op energie.
- De commissie is van mening dat uit de stukken niet is gebleken dat het complex niet aan het bouwbesluit voldoet (o.a. klimatologisch).
- De commissie is tevens van oordeel dat de corporatie verantwoordelijk is voor een functionerend calamiteitenplan voor dit betreffende complex.



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.

Dit advies van de Geschillencommissie 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.

Een kopie van de uitspraak wordt aan XXXX verzonden.

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer H. Zwartkruis
Voorzitter

Voorburg, 4 augustus 2020
Verzenddatum, 21 augustus 2020