



Advies 1932
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 corporatie communiceert niet of niet goed en maakt fouten van verschillende aard. De corporatie weigert de tijdens de werkzaamheden ontstane situatie op het balkon op te lossen. Er blijft sindsdien water staan en daarnaast er zijn spikkels op het raam die klager niet weg krijgt.

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 wijze van communiceren van de corporatie met haar huurders;
- de communicatie volgens klager bij het onderhoud alleen vanuit de aannemer met huurders is gevoerd;
- de corporatie dit beaamt;
- klager een informatiebrief heeft ontvangen met alleen het logo van de aannemer erop;
- er na het onderhoud nog twee klachten resteren;
 - o op het balkon blijft water lang staan (meer dan voorheen),
 - o er zijn spikkels van de coating op het raam achtergebleven.
- klager op het klachtenformulier een tegemoetkoming van derving woongenot vraagt.

Advies

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

Er is volgens de commissie tussen partijen geen misverstand over dat de communicatie van de corporatie met haar huurders over onderhoudsprojecten in de toekomst leidend moet zijn.

De commissie is van oordeel:

- dat de corporatie de twee overgebleven klachten (het vocht/water op het balkon en de spikkels op de ramen) ter plekke in ogenschouw moet nemen en moet oplossen indien nodig en voor zover mogelijk,
- dat een bezoek aan de woning tijdig (minimaal 2 werkdagen) vooraf moet worden afgesproken/aangekondigd,
- dat een financiële tegemoetkoming niet aan de orde is.

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

Tegen dit advies is geen bezwaar of beroep mogelijk. Aan de corporatie wordt geadviseerd om deze uitspraak anoniem te publiceren op haar website of anderszins.

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer H. Zwartkruis
Voorzitter