



Advies 2318

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 het niet nakomen van de uit te voeren werkzaamheden volgens het afgesproken schoonmaakprogramma.

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 het niet nakomen van de uit te voeren werkzaamheden volgens het afgesproken schoonmaakprogramma;
- klager meerdere meldingen van de niet goede naleving van het schoonmaakprogramma door het schoonmaakbedrijf heeft gedaan bij de corporatie;
- klager haar meldingen heeft gestaafd met een aantal foto's;
- klager te kennen heeft gegeven dat niet alleen zij deze mening is toegedaan, maar ook ander bewoners uit het complex deze mening delen – zij het dat de andere bewoners daar geen melding van hebben gemaakt bij de corporatie;
- klager aangeeft maandelijks bij te dragen in de kosten voor de schoonmaakwerkzaamheden en mag verwachten dat men deze werkzaamheden ook goed naleeft en uitvoert;
- de corporatie aangeeft elke melding vanuit klager serieus te hebben opgepakt en behandeld;
- de corporatie steekproeven uitvoert naar de verrichte schoonmaakwerkzaamheden en zo nodig (en al dan niet volgend op een binnenkomende klacht), handelend optreedt richting het schoonmaakbedrijf – wat kan bestaan uit het terugsturen van de verantwoordelijke schoonmaker naar het betreffende complex;
- de corporatie verder aangeeft vanuit een overkoepelend kader een kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening (VSR) na te leven;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven in gesprek te zijn geweest met het schoonmaakbedrijf voor toewijzing van een nieuwe schoonmaakkploeg aan het complex van klager;
- de betreffende schoonmaakkploeg op 28 maart 2023 het portiek conform de standaarden (en zelfs beter) heeft uitgevoerd, onder toezicht van de corporatie;
- wat betreft bovengenoemd punt, klager op 30 maart 2023 toch een klacht heeft ingediend over het in haar beleving niet nageleefde schoonmaakprogramma;
- de corporatie tijdens de zitting een geste richting klager heeft gedaan in de vorm van een toezegging om de door haar betaalde schoonmaakkosten terug te betalen en wel met terugwerkende kracht tot augustus 2022 en doorlopende tot juni 2023.



Advies

De Klachtencommissie 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:

- in deze specifieke omstandigheden, de corporatie datgene heeft gedaan wat vanuit haar dienstverlening van haar mag worden verwacht.

Voor het overige merkt de commissie op dat zij, wat betreft de door de corporatie aan klager gedane geste, daar formeel geen advies over uit kan brengen, maar het de corporatie zou sieren – nu deze toezegging tijdens de zitting is gedaan – hier in onderling overleg met klager uitvoering aan te geven.

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, 2 mei 2023
Verzenddatum, 10 mei 2023