



### **Advies 2343**

Corporatie: Woonforte

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 afwijzen van een aangevraagde ZAV voor de badkamervloer.

### **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 afwijzen van een aangevraagde ZAV voor de badkamervloer;
- klager van mening is dat de corporatie geen gegronde redenen had om haar aanvraag niet toe te kennen;
- klager van mening is dat zij aan alle voorwaarden van de ZAV kan voldoen en daarom toestemming had moeten krijgen van de corporatie;
- klager van mening is dat zij vroegtijdig in het proces t.a.v. de badkamervloer haar wensen kenbaar heeft gemaakt;
- een ZAV altijd toestemming behoeft van een corporatie en een huurder dit niet als recht heeft;
- de corporatie van mening is dat klager in september haar keuze t.a.v. de badkamervloer heeft gemaakt en de corporatie aan haar contractuele verplichting gehouden is jegens haar wederpartij (de aannemer);
- de corporatie van mening is dat er binnen het bouwproces en haar contractuele verplichtingen geen ruimte is voor maatwerk en hierover duidelijk is gecommuniceerd.

### **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:

- de corporatie het recht heeft om een ZAV aanvraag te weigeren;
- de corporatie is gehouden te handelen conform haar eigen beleid, maar een huurder hier geen rechten aan kan ontleen.

*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



Klachtencommissie  
Wonen  
Zuid-Holland

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, 11 juli 2023  
Verzenddatum, 19 juli 2023