



### **Advies 2345**

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 serieus worden genomen door de corporatie en, in het verlengde daarvan, het strijdig handelen met goed verhuurderschap.

### **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 serieus worden genomen door de corporatie en, in het verlengde daarvan, het strijdig handelen met goed verhuurderschap;
- het niet serieus worden genomen door de corporatie gaat over de afhandeling van de meldingen door klager over twee mogelijk defecte radiatoren;
- door de niet adequate opvolging van de corporatie, klager zelf – na eerder geen contact te hebben kunnen krijgen met de firma Breman – contact heeft opgenomen met een derde partij, te weten de L-Groep, voor het verhelpen van zijn onderhoudsmelding;
- voor het inschakelen van deze derde partij, klager een factuur heeft ontvangen ad € 741,85 en deze ook zelf heeft voldaan;
- klager nadien meermaals contact heeft opgenomen met de corporatie voor de opvolging van zijn klacht met het verzoek aan de corporatie tot het voldoen van de door hem betaalde rekening;
- klager verder te kennen heeft gegeven dat wat firma Breman heeft gesteld niet strookt met de waarheid en vindt dat de corporatie daar afstand van had moeten nemen;
- de corporatie tijdens de zitting te kennen heeft gegeven dat dit niet de normale gang van zaken is en de casus van klager een uitzondering betreft;
- de corporatie in de zienswijze heeft aangegeven de door klager betaalde factuur te willen voldoen, maar ook klager tegemoet wenst te komen voor het ervaren ongemak in de vorm van een tegemoetkoming van 50% van een maand huur – en dit nogmaals tijdens de zitting heeft bevestigd;
- de corporatie in haar zienswijze eveneens excuses heeft gemaakt voor de gang van zaken;
- de corporatie geen aanleiding heeft gezien te twifelen aan de informatie van de firma Breman, omdat zij als aanspreekpunt hebben gefungeerd richting klager;
- tijdens de zitting wel ter sprake is gekomen dat de corporatie periodiek evaluatiegesprekken voert met de firma Breman en dat de tevredenheid over de geboden dienstverlening hier en daar te wensen overlaat, vooral ook in de casus van klager.



### **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 de specifieke omstandigheden van dit geval, het aan de corporatie is toe te rekenen niet adequaat te hebben gehandeld op de door klager gedane meldingen
- ze daarom de in de zienswijze gedane toezegging passend acht;
- wat betreft de twee verschillende versies van wat er heeft plaatsgevonden (vanuit klager en vanuit de firma Breman), de commissie de versie van klager aannemelijker acht.

Voor het overige wil de commissie de corporatie meegeven dat zij er goed aan zou doen om naar de toekomst toe de afhandeling van binnenkomende klachten correct volgens de daarvoor geldende procedures op te volgen en de daarbij behorende doorlooptijd te bewaken.

*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, 18 juli 2023

Verzenddatum, 24 juli 2023