



Advies 2349

Corporatie: Haag Wonen

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 de naar mening van klager slechte communicatie, de gebrekkige uitvoering en de onbehoorlijke afhandeling van de door klager gedane meldingen verband houdende met het renovatietraject waar de woning van klager deel van heeft uitgemaakt.

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 naar mening van klager slechte communicatie, de gebrekkige uitvoering en de onbehoorlijke afhandeling van de door klager gedane meldingen verband houdende met het renovatietraject waar de woning van klager deel van heeft uitgemaakt;
- klager meermaals contact over het voorgaande heeft opgenomen met de corporatie, zonder zich voldoende gehoord gevoeld te hebben en met het ontbreken van een passende (re)actie vanuit de zijde van de corporatie;
- klager tijdens de zitting te kennen heeft gegeven nog steeds te zitten met een niet goed functionerende warmtepomp – waarvan de corporatie heeft aangegeven hier spoedig actie op te zullen ondernemen;
- klager een passende vorm van genoegdoening eist van de corporatie, wat kan bijdragen aan het herstel in vertrouwen en relatie met de corporatie;
- de corporatie tijdens de zitting heeft erkend dat het verloop van het renovatietraject niet de schoonheidsprijs verdient, haar excuses in dat kader aan klager maakt en naar de toekomst toe aangeeft een dergelijk traject anders te zullen aanpakken (van begin tot eind);
- de corporatie te kennen heeft gegeven zich te kunnen vinden in een aan klager aanvullend toe te kennen schadevergoeding, verband houdende met de ontvreemde hordeur en de door klager gemaakte schoonmaakkosten na oplevering van de woning aan klager;
- de corporatie, in afwachting van het uit te brengen advies door de commissie en naast de op te pakken actie voor de niet goed functionerende warmtepomp, de eerste stap zal zetten tot een gesprek met klager om op die manier het vertrouwen in de corporatie te kunnen herstellen.

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 het geval, de gegrondheid van de klacht toe te rekenen is aan de (gebrekkige) regierol die de corporatie in het gehele renovatietraject heeft gehad;
- wat betreft een financiële genoegdoening aan klager (wat bij zou kunnen dragen aan het herstel van vertrouwen tussen partijen), de corporatie er goed aan zou doen om naast de begrootte vergoeding van de onvreemde hordeur en de gemaakte schoonmaakkosten een aanvullend bedrag te vergoeden – door de commissie begroot op één maand kale huur – wegens gedeerd woongenot gedurende het renovatietraject;
- het op de weg van de corporatie ligt spoedig in actie te komen om het niet goed functioneren van de warmtepomp van klager te verhelpen.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen om op korte termijn in gesprek te gaan met klager en daartoe de eerste stap te zetten.

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, 15 augustus 2023

Verzenddatum, 25 augustus 2023