



Advies 2355

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 proces rondom de vervanging van de niet juist werkende GJ-meters (GigaJoule) in de woning van klager.

### **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 proces rondom de vervanging van de niet juist werkende GJ-meter(s) in de woning van klager;
- klager om moverende redenen heeft besloten niet bij de hoorzitting aanwezig te zijn;
- klager meermaals het contact heeft gezocht met de corporatie, maar in diens ogen zich onvoldoende gehoord heeft gevoeld door de corporatie;
- klager erkenning wenst vanuit de zijde van de corporatie in relatie tot de plaatsgevonden communicatie die over een weer is gevoerd;
- de corporatie te kennen heeft gegeven dat het vanuit haar dienstverlening nodig is om periodiek onderhoud te plegen aan haar woningbezit;
- de corporatie heeft aangegeven dat zij een aansprekende brief heeft uitgedaan aan de huurders van het complex waar klager deel van uitmaakt tot medewerking aan de vervanging van de niet goed functionerende GJ-meters;
- de corporatie te kennen heeft gegeven dat de inhoud van de brief wellicht anders had kunnen worden geformuleerd, maar dat de betreffende aanpak als zodanig is gekozen om een hoge mate van medewerking te bereiken;
- na de zitting aan de commissie is teruggekoppeld dat de nieuw te plaatsen GJ-meter(s) nog niet zijn geplaatst in de woning van klager, maar de afspraak daartoe op korte termijn zal plaatsvinden.

### **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 van het geval, de corporatie datgene heeft gedaan wat vanuit haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

*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, 5 september 2023*

*Verzenddatum, 20 september 2023*