



Advies 2372

Corporatie: Vidomes

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 in ogen van klager lange duur tussen het melden en verhelpen van de niet goed functionerende algemene toegangsdeur en intercom.

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 in ogen van klager lange duur tussen het melden en verhelpen van de niet goed functionerende algemene toegangsdeur en intercom;
- klager van het genoemde meermaals melding heeft gemaakt bij de corporatie;
- klager wegens de gebrekkige informatievoorziening vanuit de corporatie zich niet serieus genomen heeft gevoeld;
- klager heeft aangegeven de nodige tijd kwijt te zijn geweest in zijn communicatie met de corporatie en daar een bepaalde vorm van schadevergoeding voor wenst te ontvangen;
- klager wegens het niet goed functioneren van de algemene toegangsdeur en de niet naar behoren werkende intercom een onveilig gevoel heeft ervaren;
- de corporatie heeft aangegeven adequaat op de door klager gedane meldingen te hebben gehandeld;
- de corporatie heeft aangegeven dat de lange duur tot het verhelpen van de technische mankementen te wijten is geweest aan de levertijd van onderdelen waar de betreffende leveranciers van afhankelijk zijn geweest;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven geen ander passende (nood)oplossing te hebben gezien voor de tussenliggende periode dat de algemene toegangsdeur niet naar behoren functioneerde;
- de corporatie verder heeft aangegeven slechts te hebben gecommuniceerd met klager en de andere huurder die een soortgelijke melding heeft gemaakt, zonder daar in zijn algemeenheid over te communiceren met de overige bewoners uit het complex;
- de corporatie wat betreft de door klager geleden schade heeft aangegeven bereid te zijn om op de achtergrond na te denken over een passende vergoeding, zonder erkenning van enige vorm van aansprakelijkheid.



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 de specifieke omstandigheden van het geval, de corporatie voor het technisch aspect van de kwestie adequaat heeft gehandeld op de door klager gedane meldingen, zij het dat zij wat betreft de afhandeling van die meldingen afhankelijk was van de levertijd van benodigde onderdelen bij de door haar ingeschakelde partij(en);
- de corporatie wat betreft het communicatieve aspect in het gehele traject onvoldoende oog heeft gehad voor de belangen van klager en de overige bewoners uit het complex (lees: het geïnformeerd zijn over de situatie en het verloop daarvan).

Voor het overige is de commissie van mening dat de corporatie er goed aan zou doen om de tijdens de zitting gedane toezegging over een bepaalde mate van tegemoetkoming concreet inhoud 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, 17 oktober 2023
Verzenddatum, 26 oktober 2023