



Advies 2391

Corporatie: Poort6

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 goed functioneren van de afzuigkap, waardoor er volgens klager tijdens het koken condensvorming op de achterwand ontstaat, en op het omgaan van de corporatie met de klacht die klager daarover heeft ingediend.

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 goed functioneren van de afzuigkap, waardoor er volgens klager tijdens het koken condensvorming op de achterwand ontstaat, en op het omgaan van de corporatie met de klacht die klager daarover heeft ingediend;
- klager stelt dat de klacht is ontstaan na de renovatie van de keuken;
- klager bang is dat het condens onder de inductieplaat loopt;
- klager stelt dat de condensvorming ook bij andere bewoners plaatsvindt;
- klager zich onvoldoende en niet correct gehoord voelt door de corporatie in haar klacht;
- de corporatie erkent dat de behandeling van de klacht te traag is geweest;
- de corporatie stelt dat uit metingen van de wtw-installatie is gebleken dat de luchtafvoer in de keuken voldoet aan de gestelde eisen;
- volgens de corporatie enige condensvorming op de achterwand tijdens het koken niet ongebruikelijk is en geen gevaar oplevert;
- de corporatie niet bekend is met andere klachten dan die van klager en haar buurvrouw.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van mevrouw XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gedeeltelijk gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat:

- de gegrondheid van de klacht ziet op de dienstverlening van de corporatie, te weten de manier en het tempo waarop zij de klacht van klager behandeld heeft;
- de commissie geen redenen ziet dat de resultaten van de door de corporatie verrichte onderzoeken niet juist zouden zijn en dit dan ook geen aanleiding geeft tot verder onderzoek;
- het enkele feit dat condensvorming plaatsvindt op de achterwand niet betekent dat niet voldaan wordt aan de gestelde eisen.

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 december 2023

Verzenddatum, 11 december 2023