



Advies 2403

Corporatie: Wooninvest

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 gaat over het uitblijven van communicatie door de corporatie over het planmatig onderhoud aan de cv-ketel van klager en ook het onbeantwoord blijven van e-mails, zelfs als die een formele klacht bevatten.

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 gaat over het uitblijven van communicatie door de corporatie over het planmatig onderhoud aan de cv-ketel van klager en ook het onbeantwoord blijven van e-mails, zelfs als die een formele klacht bevatten;
- klager meermaals contact heeft opgenomen met de corporatie, maar ook met diens onderhoudspartner over het uit te voeren onderhoud aan haar cv-ketel; dit gezien de eerder door de corporatie daarover aan de bewoners van het complex, waar klager als huurder deel van uitmaakt, gecommuniceerde periodiciteit ;
- klager door de gebrekkige informatie van de corporatie zich niet serieus genomen voelt door de corporatie;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven dat niet de onderhoudspartij haar contactpersoon zou moeten zijn, maar de corporatie, gezien haar huurrelatie met laatstgenoemde;
- klager in het verlengde van het voorgaande heeft aangegeven dat het op de weg ligt van de corporatie dan wel haar onderhoudspartner om huurders in zijn algemeenheid te informeren over het periodiek uit te voeren onderhoud, zonder dat klager daar zelf achteraan hoeft te gaan;
- klager verder heeft aangegeven dat voor zover een beleidswijziging heeft plaatsgevonden over de periodiciteit van het te plegen onderhoud aan de cv-ketels van huurders, het op de weg had gelegen van de corporatie om haar huurders daarover te informeren;
- de corporatie erkent dat zij niet tijdig reageert op binnenkomende e-mails, maar aangeeft dat dit samenhangt met personeelskrapte binnen de corporatie;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven de situatie van klager te betreuren;
- de corporatie verder heeft aangegeven dat de algemene periodiciteit van onderhoud aan gesloten cv-ketels beleidsmatig is aangepast naar 36 maanden en daarbij te kennen heeft gegeven in de veronderstelling te zijn geweest dat de onderhoudspartner de in dat kader gemaakte afspraak met de corporatie zelfstandig nakomt;



- de corporatie, wat betreft het onderhoud van een cv-ketel, tijdens de zitting heeft aangegeven dat een huurder daar rechtstreeks contact over mag opnemen met haar onderhoudspartij;
- de corporatie met zoveel woorden heeft erkend dat de communicatie richting huurders te wensen over heeft gelaten, en dat zij dit intern als leerpunt mee zal nemen;
- de corporatie verder heeft aangegeven dat voor het complex van klager, de onderhoudspartij inmiddels het onderhoud heeft gepleegd of daarvoor een afspraak heeft gemaakt met de betreffende bewoners.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van mevrouw 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 corporatie niet passend heeft gehandeld op de door klager gedane meldingen over het te plegen onderhoud aan haar cv-ketel en daarnaast niet inhoudelijk heeft gereageerd op de door klager daarover ingediende klachten;
- de corporatie naar de toekomst toe er goed aan doet de bewoners uit het complex van klager (maar ook andere complexen waar de betreffende informatiebrief uit het dossier op van toepassing is) te informeren over de gewijzigde procedure voor het te plegen onderhoud aan de cv-ketel van huurders, de informatie moet ook duidelijk maken of er over dit onderhoud al dan niet direct contact opgenomen moet worden met de onderhoudspartij van de corporatie.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.

*Hoorzitting, 17 januari 2024
Verzenddatum, 24 januari 2024*



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.

Een kopie van de uitspraak wordt aan mevrouw D. Deelen verzonden.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer I. Ahmed
Voorzitter