



### **Advies 2406**

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 de in ogen van klager onvoldoende mate van (financiële) erkenning en afhandeling in het traject dat heeft plaatsgevonden na een brand in zijn woning.

### **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 de in ogen van klager onvoldoende mate van (financiële) erkenning en afhandeling in het traject dat heeft plaatsgevonden na een brand in zijn woning;
- klager met zoveel woorden heeft aangegeven zich in de steek gelaten te hebben gevoeld door de corporatie in het gehele traject, dit vanaf het moment van ontstaan van de brand tot aan de vervanging van zijn stoppenkast, die nog plaats moet vinden;
- klager naast de bij corporatie bekende schade, graag een tegemoetkoming wenst te ontvangen voor derving woongenot voor een periode van zes maanden die klager in de woning heeft moeten verblijven in afwachting van de plaats te vinden herstelwerkzaamheden;
- klager daarnaast een tegemoetkoming wenst te ontvangen voor schade die is ontstaan in zijn plantenbak door de plaatsing van een steiger in die plantenbak;
- klager over de ontvangen vergoeding heeft aangegeven een lager bedrag te hebben ontvangen dan in zijn ogen was afgesproken met de corporatie;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven goed te hebben gereageerd en gehandeld op de plaatsgevonden noodsituatie;
- de corporatie wat betreft de lange doorlooptijd van de werkzaamheden heeft aangegeven dat dit samenhangt met de afhankelijkheid van opdrachtnemers en de beschikbaarheid van de benodigde materialen;
- de corporatie over de met klager overeengekomen vergoeding heeft aangegeven hierin soepel te zijn geweest in vergelijking tot de naaste burens van klager, waarbij het aan klager toe te kennen bedrag driemaal de kale maandhuur was;
- de corporatie voor het gestelde gedeerde woongenot een aanvullend toe te kennen vergoeding niet toepasselijk acht, omdat klager het woongenot heeft gehad van zijn woning;
- de corporatie voor de schade aan de plantenbak van klager tijdens de zitting heeft toegezegd de kosten daarvan (begroot op € 100) te zullen vergoeden aan klager.

### **Advies**

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



De commissie is van oordeel dat:

- in de specifieke omstandigheden van het geval, de corporatie dat heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan doet de tijdens de zitting toegezegde kostenvergoeding voor de beschadigd geraakte bloemen en/of planten in de plantenbak van klager gestand te doen en tot betaling daarvan over te gaan.

*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 januari 2024,  
Verzenddatum, 29 januari 2024*