



Advies 2408

Corporatie: Fien Wonen

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 ongegrond aangedragen redenen vanuit de corporatie tot uitstel van te nemen isolatiemaatregelen aan het appartementencomplex, waar de woning van klager deel van uitmaakt – met in het verlengde daarvan het hebben van een onjuist energielabel van het complex zelf.

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 ongegrond aangedragen redenen vanuit de corporatie tot uitstel van te nemen isolatiemaatregelen aan het appartementencomplex, waar de woning van klager deel van uitmaakt – met in het verlengde daarvan het hebben van een onjuist energielabel van het complex zelf;
- klager in de loop der jaren meerdere keren meldingen van kou zou hebben gemaakt bij de corporatie; dit tot aansporing van het nemen van energetische maatregelen aan het appartementencomplex door de corporatie;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven andere onderhoudsmeldingen gehad te hebben en deze bij de corporatie duidelijk heeft gemaakt, maar daarvan te kennen is gegeven dat deze inmiddels ofwel zijn verholpen dan wel binnen afzienbare tijd zullen worden aangepakt;
- klager de hoogte van het energielabel niet kan rijmen met de hoogte van haar stookkosten en daarbij twijfelt aan de juistheid daarvan;
- de corporatie heeft aangegeven dat het eerdere uitstel van de projectmatige aanpak in het kader van de verduurzaming van het appartementencomplex verband heeft gehouden met diverse oorzaken, waarvan het laatste (refererend aan de Natuurbeschermingswet) de impact als zodanig te weinig bij haar bekend was;
- de corporatie voor de overige werkzaamheden, daar waar dat mogelijk is geweest, deze opgepakt heeft en uit heeft laten voeren;
- de corporatie ten aanzien van het nog openstaande punt, zijnde de isolatie van de spouwmuur van het complex, de verwachting heeft dat dit vanaf medio september 2024 zou kunnen plaatsvinden; dit in de veronderstelling tot afgifte van de daartoe benodigde vergunning;
- de corporatie wat betreft de toekenning en eventuele aanpassing van het energielabel tijdens de zitting heeft toegelicht hoe dit proces door een extern daarvoor ingeschakelde deskundige wordt doorlopen en zelf geen aanleiding ziet om aan de juistheid van het aan haar verstrekte rapport te twijfelen;



- de corporatie wat betreft de na-isolatie van de kelders heeft aangegeven dat deze niet zal worden uitgevoerd; dit omdat de aanbeveling daartoe niet als zodanig is gegeven aan de corporatie.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van mevrouw 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 van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen om de huurders uit het appartementencomplex, waar de woning van klager toebehoort, te informeren over het verdere verloop van de geplande en nog uit te voeren werkzaamheden op het gebied van na-isolatie.

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, 31 januari 2024

Verzenddatum, 19 februari 2024