



Advies 2417

Corporatie: Woonforte

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 na mutatie van de woning plaatsgevonden werkzaamheden in de woning van klager; specifiek op het verwijderen van de eerder aangebrachte isolatie op de vlaming.

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 na mutatie van de woning plaatsgevonden werkzaamheden in de woning van klager; specifiek op het verwijderen van de eerder aangebrachte isolatie op de vlaming;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven niet op de hoogte te zijn geweest dat de bestaande dakisolatie niet tot het gehuurde behoorde;
- klager wegens ervaren koude in de woning de wens heeft geuit dat de eerder verwijderde isolatie op kosten van de corporatie wordt hersteld;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven in de veronderstelling te zijn geweest dat de isolatie, zoals dat op het moment van aanvaarden van de woning bij hem bekend was, hersteld zou worden door de corporatie; dit omdat de aannemer van de corporatie dat als zodanig telefonisch aan hem zou hebben toegezegd;
- de corporatie heeft aangegeven dat de werkzaamheden die in de woning op de vlaming hebben plaatsgevonden verband houden met het herstel daarvan tot de beoogde oorspronkelijke staat van de woning; daarbij afgaande op de foto's die vanuit klager met corporatie zijn gedeeld;
- de corporatie tijdens de zitting heeft erkend dat de communicatie beter had gekund, maar verband hield met personele redenen;
- de corporatie verder heeft aangegeven dat voor de komende 10-15 jaar er marginale te nemen energetische maatregelen gepland staan voor het complex waar de woning van klager deel van uitmaakt;
- de corporatie met zoveel woorden heeft aangegeven dat als mogelijke oplossing van de klacht van klager gezien kan worden een door klager aan te vragen zelf aangebrachte voorziening tot het na isoleren van de vlaming, zij het dat daarbij nodig is dat het na isoleren veilig en deugdelijk zal moeten plaatsvinden;
- de corporatie wat betreft de door diens aannemer aan klager telefonisch gedane toezegging aan heeft gegeven dit te weerspreken, maar dit intern te zullen nagaan;
- de corporatie op verzoek van de commissie het mutatieformulier waar tijdens de zitting over is gesproken nog na zal sturen;



- de corporatie wat betreft de met de klachtencommissie, als invulling van de hiervoor vermelde toezegging, gedeelde opleverinspectie heeft aangegeven dat door de klantconsulent een andere toezegging is gedaan dan het beleid van de corporatie toestaat;
- de corporatie, in het verlengde van voorgaand punt, erkent dat hiermee de communicatie naar klager toe niet eenduidig was, zij dientengevolge de situatie betreurt en als klager graag tegemoet wenst te komen door het bieden van een compensatie van € 900 aan materiaalkosten ter isolatie van het dak door klager; dit vanuit het oogpunt van een in te dienen ZAV-aanvraag door klager.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van de heer 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, gezien hetgeen tijdens de zitting is toegelicht en de nadien gedeelde opleverinspectie, tekort is geschoten in haar dienstverlening richting klager;
- hoewel de corporatie heeft aangegeven een ander beleid te hebben dan wat door de verhuurconsulent aan klager is gecommuniceerd bij de oplevering van de woning, dit voor rekening van eerstgenoemde dient te komen en klager niet kan worden tegengeworpen; dit omdat klager mag vertrouwen op de namens de corporatie aan klager gedane meldingen over de staat van het gehuurde;
- de corporatie, in het verlengde van het voorgaande, er goed aan zou doen om de compensatie als zodanig in te steken dat zij zelf volledig zorgdraagt voor herstel van de eerder bestaande isolatie op de vloering van klager – en wel op korte termijn; dit met het oog op het vakkundig uit (laten) voeren van de werkzaamheden, uiteraard in de vorm van een te verlenen ZAV aan klager.

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, 27 februari 2024

Verzenddatum, 12 maart 2024