



Advies 2448

Corporatie: Trivire

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 oplevering van een project in en de brandveiligheid van de woning en op het aanvragen van een zelf aangebrachte voorziening (ZAV).

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 oplevering van een project in en de brandveiligheid van de woning en op het aanvragen van een zelf aangebrachte voorziening (ZAV);
- klager hier meermaals melding van heeft gemaakt bij de corporatie;
- klager om moverende redenen ervoor heeft gekozen niet bij de hoorzitting aanwezig te zijn;
- klager zich met zoveel woorden niet serieus genomen voelt door de corporatie wegens niet of niet inhoudelijke reageren door de corporatie op de door haar gedane meldingen;
- klager erkenning van de corporatie verwacht voor de door de corporatie gemaakte fouten aangevuld met oprechte excuses;
- klager daarnaast heeft aangegeven dat nog enkele niet afgehandelde verzoeken openstaan;
- de corporatie heeft aangegeven alle bij haar bekende meldingen en/of reparatieverzoeken van klager te hebben opgepakt en afgehandeld;
- de corporatie in het verlengde van voorgaand punt heeft aangegeven niet goed te weten wat zij nog extra zou kunnen doen, nu zij haar fouten heeft erkend en meermaals haar oprechte excuses heeft aangeboden aan klager;
- de corporatie specifiek ten aanzien van de te verlenen definitieve toestemming voor de aansluiting van een vaatwasser heeft aangegeven dit reeds te hebben afgehandeld, waar klager ook voor heeft getekend;
- de corporatie ten aanzien van de brandmelders heeft aangegeven dat die nu wel functioneren, maar nog op vervanging daarvan wacht; dit in afwachting van het intern goedkeuringsproces daartoe;
- de corporatie, op verzoek van de commissie, tijdens de zitting heeft aangegeven zowel de definitieve toestemming alsook het mutatieformulier bij oplevering van de woning aan de commissie toe te zullen sturen;
- de corporatie tot slot heeft aangegeven open te staan voor een plaats te vinden gesprek met klager in het kader van het herstellen van de onderlinge relatie.



Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van 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 heeft gedaan wat van haar verwacht mag worden.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen het voortouw te nemen om met klager een gesprek in te plannen ter herstel van de onderlinge relatie. Wat dat betreft meent de commissie dat zo'n gesprek ook voor klager voorwaarde is om weer een werkbare situatie te kunnen krijgen.

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
Namens de behandelende kamer

Hoorzitting, 21 mei 2024
Verzenddatum, 28 mei 2024