



### **Advies 2455**

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 heeft betrekking op het verzoek van klager tot vervanging van diens keukenblok naar aanleiding van een toezegging door de corporatie en de in dat kader uitblijvende communicatie en opvolging.

### **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 het verzoek van klager tot vervanging van diens keukenblok naar aanleiding van een toezegging door de corporatie en de in dat kader uitblijvende communicatie en opvolging;
- klager heeft aangegeven om en nabij vier jaar bezig te zijn met meldingen bij de corporatie tot vervanging en plaatsing van het gewenste keukenblok;
- klager heeft aangegeven wegens de uitblijvende reactie van de corporatie niet te weten waar klager aan toe is, anders dan dat klager constant van het spreekwoordelijke kastje naar de muur wordt gestuurd;
- klager verder heeft aangegeven op korte termijn haar keukenblok naar wens vervangen wil hebben, waarbij klager heeft toegelicht de meerkosten daarvan gezien de lange behandelingsduur van de klacht graag voor rekening ziet komen van de corporatie;
- de corporatie heeft aangegeven de situatie te betreuren;
- de corporatie, in totaliteit gezien, erkent dat de communicatie niet goed is verlopen en haar excuses daarvoor heeft aangeboden;
- de corporatie het uitblijven van opvolging van het verzoek relateert aan het niet hebben ontvangen van een door klager ondertekende ZAV-aanvraag;
- de corporatie heeft aangegeven het voorgaande punt met klager verder op te zullen pakken;
- de corporatie wat betreft het financiële aspect heeft aangegeven hier geen uitspraak over te kunnen doen, anders dan dit intern verder te zullen oppakken.

### **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 situatie van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op de lange doorlooptijd van de klacht van klager en het uitblijven van een reactie van de corporatie op de door klager gedane meldingen;
- de corporatie er goed aan zou doen om op korte termijn de tijdens de zitting besproken acties op te pakken en in gang te zetten; dit na het retour ontvangen van de door klager ondertekende ZAV-aanvraag.

*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, 11 juni 2024  
Verzenddatum, 18 juni 2024