



### **Advies 2470**

Corporatie: De Goede Woning

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 door de corporatie niet willen vergoeden van de door klager gemaakte kosten wegens het niet open kunnen maken van haar voordeurslot tot het binnentreden van haar 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 betrekking heeft op het door de corporatie niet willen vergoeden van de door klager gemaakte kosten wegens het niet open kunnen maken van haar voordeurslot tot het binnentreden van haar woning;
- klager heeft aangegeven en aan de corporatie willen aantonen dat de plaatsgevonden situatie op zich zelf bezien bijzonder is en een kostenvergoeding als zodanig rechtvaardigt;
- klager op verzoek van de commissie heeft aangegeven een kopie van haar medisch dossier met zowel de commissie als de corporatie zal delen, onder de voorwaarde dat deze nadien door de commissie verwijderd zal worden;
- klager met zoveel woorden van mening is dat de corporatie tekort is geschoten in haar dienstverlening door niet bij klager langs te gaan ter beoordeling van de situatie;
- de corporatie heeft aangegeven dat een situatie van buitensluiting, waar volgens de corporatie in de situatie van klager sprake van is, de kosten die gepaard gaan met de vervanging van een cilinderslot altijd voor rekening van een huurder zijn;
- de corporatie op basis van het eerder aan haar toegestuurd medisch dossier, niet van oordeel is geweest een kostenvergoeding te rechtvaardigen;
- de corporatie tijdens zitting heeft toegelicht onder welke omstandigheden een eventuele kostenvergoeding gerechtvaardigd is;
- de corporatie op verzoek van de commissie heeft aangegeven een aanvullende toelichting te sturen op de verzochte categorieën uit de ABC lijst met reparaties, zij het dat gegeven toelichting in onvoldoende mate duidelijkheid aan de commissie heeft verschaft.



### **Advies**

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

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht gestoeld kan worden op de medische situatie van klager en de situatie waarin klager die bewuste avond in verkeerde, waarbij de commissie de handelwijze van klager niet verwijtbaar acht;
- in het verlengde hiervan, het op de weg ligt van de corporatie de door klager gemaakte kosten volledig te vergoeden;
- los van het voorgaande, de corporatie er goed aan zou hebben gedaan om in een eerder stadium – daarbij doelend op het moment tussen het uitboren van het cilinderslot en de vervanging daarvan – bij klager langs te gaan ter vaststelling van de oorzaak van het niet-werkend cilinderslot; dit in relatie tot de eventuele (gedeeltelijke) vergoeding van de gemaakte en nog te maken kosten door 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  
Namens de behandelende kamer

Hoorzitting, 30 juli 2024  
Verzenddatum, 20 augustus 2024