



### **Advies 2471**

Corporatie: Stedelink

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 vervangen van de zonnecollector.

### **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 vervangen van de zonnecollector;
- klager sinds ongeveer najaar 2022 klachten heeft aan de zonnecollector;
- de firma Mampaey in opdracht van de corporatie herstelwerkzaamheden heeft verricht aan de zonnecollector;
- aan de firma Mampaey opdracht is verstrekt om de zonnecollector te vervangen;
- klager nadien niets meer heeft vernomen en ook geen reactie heeft ontvangen op haar verzoeken om informatie over de voortgang;
- klager naast vervanging van de zonnecollector een compensatie vraagt voor de kosten die zij heeft moeten maken voor extra gasverbruik sinds najaar 2022 tot aan het moment van herstel;
- de corporatie erkent dat de firma Mampaey nalatig is in het vervangen van de zonnecollector;
- de corporatie na de zitting een werkbond heeft overlegt waaruit blijkt dat de corporatie in september 2022 reeds opdracht aan de firma Mampaey heeft gegeven voor het vervangen van de zonnecollectoren bij meerdere woningen, waarna dit niet bij alle gevraagde woningen is uitgevoerd;
- de corporatie hierover veel aanmaningen naar de firma Mampaey heeft gestuurd, maar daarop geen actie en reactie heeft ontvangen;
- de corporatie ook voor andere projecten tegen een slechte communicatie vanuit de firma Mampaey aanloopt;
- de corporatie stelt dat het huidige beleid geen ruimte geeft voor het inschakelen van een andere installateur;
- de corporatie stelt dat zij geen verzoeken om informatie over de stand van zaken van klager kan terugvinden in haar systeem;
- de corporatie klager per e-mail een voorstel tot compensatie van het afgelopen jaar van € 400,- heeft gedaan, maar dat zij daarop geen reactie heeft ontvangen.

### **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:

- onweersproken vaststaat dat de zonnecollector vervangen dient te worden, maar dat dit door nalatigheid van de installateur tot op heden niet is uitgevoerd.
- de corporatie wegens het uitblijven van het herstel in de afgelopen anderhalf jaar had moeten afwijken van haar beleid door een andere installateur in te schakelen.

De commissie is van oordeel dat de door de corporatie aangeboden compensatie passend en geboden is.

*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, 20 augustus 2024  
Verzenddatum, 4 september 2024