



Advies 2475

Corporatie: Staedion

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 lange periode tot herstel van terugkerend gedane meldingen in relatie tot een defect aan de mechanische ventilatie.

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 op de lange periode tot herstel van terugkerend gedane meldingen in relatie tot een defect aan de mechanische ventilatie;
- klager heeft aangegeven dat hij diens klacht meerdere malen telefonisch en schriftelijk bij de corporatie heeft gemeld, zonder dat hij hier reactie op heeft gekregen;
- klager het voorgaande heeft onderbouwd met documentatie en deze tijdens de zitting aan zowel de commissie als de corporatie heeft overhandigd;
- klager moeite heeft dat het herstel lang heeft geduurd en de communicatie vanuit de zijde van de corporatie niet goed verloopt;
- klager heeft aangegeven dat de mechanische ventilatie begin augustus 2024 is hersteld, wat een doorlooptijd heeft gekend van om en nabij zes maanden;
- de corporatie heeft aangegeven dat de binnenkomende klacht van klager over de mechanische ventilatie in maart 2024 direct is doorgezet naar de VvE-beheerder voor het verder oppakken daarvan;
- de corporatie geen tussentijdse terugkoppeling over het verloop en afhandeling van de doorgezette melding van de VvE-beheerder ontvangt of vraagt;
- de corporatie pas na verloop van tijd via klager erachter is gekomen dat het euvel aan de mechanische ventilatie niet was opgepakt en daarop contact heeft gezocht met de VvE-beheerder, wat ertoe heeft geleid dat het probleem aan de mechanische ventilatie niet veel later is herstelt;
- de corporatie voor het overige heeft aangegeven de terugkerend gedane meldingen van klager niet in haar systeem heeft teruggevonden, maar in dat kader aangeeft dat er meerdere systemen zijn waarmee gewerkt wordt.

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 deze specifieke omstandigheden van het geval, de communicatie van de corporatie (met bijbehorende opvolging) met zowel klager als de VvE-beheerder onvoldoende is



geweest, waardoor het herstel van de mechanische ventilatie te lang heeft geduurd en klager zich daardoor niet serieus genomen heeft gevoeld.

- de corporatie in het verlengde van het voorgaande tekort is geschoten in hetgeen van haar in het kader van haar dienstverlening verwacht mag worden.

Naar de toekomst toe meent de commissie dat de corporatie er goed aan doet de status van een doorgezette melding tussentijds te monitoren. Dit tot aan het verhelpen van een bij de corporatie gedane onderhouds- of reparatiemelding.

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, 27 augustus 2024
Verzenddatum, 11 september 2024