



Advies 2515

Corporatie: De Zes Kernen

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 door klager gewenste vervanging van de beglazing van de kozijnen in haar woning, maar daarnaast ook op de in ogen van klager onheuse bejegening vanuit de zijde van de corporatie.

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 door klager gewenste vervanging van de beglazing van de kozijnen in haar woning, maar daarnaast ook op de in ogen van klager onheuse bejegening door de corporatie;
- klager om moverende redenen ervoor heeft gekozen niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting;
- klager van mening is dat de corporatie (daaronder eveneens verstaand de door haar ingeschakelde derde partij) zich onvoldoende heeft ingespannen om tot een afspraak te komen voor het vervangen van het glas;
- klager met zoveel woorden te kennen heeft gegeven welwillend te zijn geweest tot vervanging van het glas, mits de uitvoering daarvan plaats zou vinden in de zomermaanden;
- klager meermaals contact heeft gezocht en probeerde met de corporatie helder te krijgen waarom bij klager het glas niet geplaatst is;
- klager alsnog graag heeft dat de werkzaamheden op korte termijn worden uitgevoerd;
- klager voor het overige heeft aangegeven welgemeende excuses van de corporatie te willen ontvangen voor de in het traject onheuse bejegening naar haar toe;
- de corporatie tijdens de zitting heeft toegelicht dat de uitgevoerde werkzaamheden optioneel aan haar huurders is aangeboden, zonder dat daar huurverhoging voor in rekening wordt gebracht en huurders in algemene zin een keuze hebben tot het uit laten voeren van de werkzaamheden;
- de corporatie in het verlengde van voorgaande heeft aangegeven dat de uitgevoerde werkzaamheden geen noodzakelijk onderhoud betreffen dat uitgevoerd moet worden door de corporatie;
- de corporatie het project heeft uitbesteed aan een derde partij en deze derde partij meermaals tevergeefs contact heeft opgenomen met klager voor het maken van een afspraak in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden;
- de corporatie het niet in contact kunnen komen met klager heeft opgevat als het niet gebruik willen maken van het gedane aanbod tot vervanging van het glas;



- de corporatie gezien de optionele aard van de werkzaamheden zich niet genoodzaakt heeft gevoeld de huurders die daar geen gebruik van hebben willen maken zelf te benaderen;
- de corporatie voor het overige heeft aangegeven zich niet te herkennen in de onheuse bejegening richting klager en om die reden niet ziet waar zij excuses voor zou moeten maken;
- de corporatie om tijdens de zitting genoemde redenen geen aanleiding ziet de door klager gewenste vervanging alsnog uit te laten voeren;
- de corporatie tot slot heeft toegelicht dat bij een volgende schilderbeurt (die vermoedelijk over zeven jaar zal worden uitgevoerd) klager opnieuw een keuze zal krijgen tot vervanging van het glas.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van mevrouw 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 vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie bij een volgend planmatig project er in zijn algemeenheid goed aan doet om bij uit te besteden werkzaamheden zich door de uitvoerende partij te laten informeren over huurders die geen gehoor hebben gegeven aan de contactpogingen in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden. Dit met het oog op een intern te maken afweging alsnog een bepaalde mate van opvolging daaraan te geven.

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, 5 november 2024
Verzenddatum, 22 november 2024