



Advies 2523

Corporatie: Woonforte

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 niet uitvoeren van een onderhoudsbeurt aan de cv-ketel en het op verschillende momenten niet nakomen van een afspraak voor dit onderhoud.

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 niet uitvoeren van een onderhoudsbeurt aan de cv-ketel en het op verschillende momenten niet nakomen van een afspraak voor dit onderhoud;
- huurder aan de corporatie heeft gevraagd om dit in de toekomst te voorkomen;
- de corporatie ter zitting heeft aangegeven dat noch bij haar noch bij de firma Feenstra een afspraak bekend was voor een onderhoudsbeurt aan de cv-installatie;
- de corporatie denkt dat huurder heeft bedoeld een afspraak voor een onderhoudsbeurt aan de mechanische ventilatie;
- de corporatie heeft aangegeven dat een onderhoudsbeurt aan de cv-installatie van huurder één keer per drie jaar plaatsvindt en de laatste keer in november 2022 is geweest waardoor de volgende onderhoudsbeurt omstreeks november 2025 zou moeten plaatsvinden;
- de corporatie heeft aangegeven dat de intervalperiode voor het onderhoud aan een cv-installatie kan variëren van één tot drie jaar waardoor er aan de kant van huurder onduidelijkheid kan zijn ontstaan;
- de firma Feenstra een afspraak voor onderhoud aan de mechanische ventilatie heeft willen maken in juni 2024 en huurder daartoe een bericht heeft gestuurd;
- huurder daarop niet heeft gereageerd waardoor de afspraak niet is doorgegaan;
- de firma Feenstra in overleg met huurder een nieuwe datum heeft vastgesteld, namelijk op 8 augustus 2024;
- de firma Feenstra op 7 augustus 2024 huurder heeft gebeld en de afspraak heeft geannuleerd middels een in een voicemail achtergelaten bericht in verband met ziekte van de betreffende monteur en de afspraak in overleg met huurder heeft verplaatst naar 30 augustus 2024;
- de onderhoudsbeurt aan de mechanische ventilatie op 30 augustus 2024 is uitgevoerd;
- na 23 augustus 2024 huurder geen contact meer heeft opgenomen over deze onderwerpen.

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:

- de corporatie in deze situatie, ook rekening houdend met de vakantieperiode, voortvarend heeft gehandeld en datgene heeft gedaan wat contractueel is vastgelegd met de firma Feenstra;
- de corporatie aannemelijk heeft gemaakt dat er geen afspraak is gemaakt voor het onderhoud van de cv-installatie en dat het er op lijkt dat huurder deze afspraak heeft verward met een afspraak voor het onderhoud aan de mechanische ventilatie.

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, 10 december 2024
Verzenddatum, 27 december 2024