



Advies 2220

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 het verhelpen van de lekkage in het toilet van klager.

### **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 verhelpen van de lekkage in het toilet van klager;
- klager heeft aangegeven in het verleden meermaals melding van een soortgelijke lekkage te hebben gemaakt bij de corporatie;
- de voorheen gemelde lekkages leken te zijn verholpen door de corporatie;
- eind december 2021 klager wederom lekkage ondervond in zijn toilet en daarvan melding heeft gemaakt bij de corporatie;
- de corporatie heeft aangegeven na de melding van klager te hebben gehandeld binnen de daarvoor geldende termijnen, en in ieder geval op 11 januari 2022 een noodvoorziening heeft getroffen;
- het definitief verhelpen van de lekkage langer op zich heeft laten wachten wegens externe omstandigheden (het weer), die niet te wijten zijn aan de corporatie;
- klager heeft aangegeven door de corporatie onvoldoende op de hoogte te zijn gebracht over het proces rondom het verhelpen van zijn lekkage;
- klager heeft aangegeven dat de lekkage eind maart 2022 is verholpen en de daarbij behorende werkzaamheden eveneens zijn afgerond.

### **Advies**

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

De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie, gezien de door klager vermelde omstandigheden, vanaf het moment dat de melding eind december 2021 bij haar bekend was datgene heeft gedaan wat in het kader van haar dienstverlening van haar verwacht mag worden.
- onder deze omstandigheden een tegemoetkoming van gederfd woongenot niet op zijn plaats is.

Wel wil de commissie in zijn algemeenheid aan de corporatie meegeven dat het, ingeval derde partijen worden ingeschakeld, in de rede ligt dat zij moet zorgdragen voor eenduidige en heldere communicatie daarover met de klager.



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,

Hoorzitting, 26 april 2022  
Verzenddatum, 3 mei 2022