



Advies 2236

Corporatie: Staedion

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft tijdens deze digitale 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 ondervonden lekkage door het balkon van de bovenburen en het stoppen van de dienstverlening vanuit 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 ondervonden lekkage door het balkon van de bovenburen en het stoppen van de dienstverlening vanuit de corporatie;
- klager veelvuldig contact heeft gezocht met de corporatie voor het als spoedeisend verhelpen van de ondervonden lekkage;
- de corporatie direct heeft gehandeld, maar de geconstateerde lekkage niet als spoedeisend heeft gekwalificeerd;
- bij de bovenburen is geconstateerd dat de lekkage verband houdt met de schroeven die in de vlonders zijn aangebracht en die de toplaag van het balkon hebben beschadigd;
- klager bestrijdt zich onheus te hebben geuit richting de medewerkers van het aannemersbedrijf en stelt geenszins één van de medewerkers te hebben beetgepakt;
- klager heeft aangegeven eigenhandig (provisorisch) de lekkage te hebben verholpen;
- klager heeft aangegeven op dit moment geen andere onderhoudsgebreken te hebben;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven de dienstverlening te hebben opgeschort;
- de corporatie de dienstverlening zou kunnen hervatten, maar slechts nadat klager zijn excuses heeft gemaakt richting de desbetreffende medewerker van het aannemersbedrijf;
- de corporatie voor de volledigheid aangeeft dat de opschorting van de dienstverlening een voorgeschiedenis kent en de opschorting mede het gevolg daarvan is;
- tijdens de zitting niet is komen vast te staan of de bovenburen eveneens betrokken zijn geweest bij de hoor- en wederhoor van de betreffende situatie;
- niet duidelijk is of de bovenburen de toplaag van het balkon in de tussentijd hebben hersteld.



Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- gezien de specifieke omstandigheden van het geval, niet is vast te stellen in hoeverre de agressie en intimidatie vanuit klager daadwerkelijk heeft plaatsgevonden – dit wegens de plausibiliteit van het verhaal van klager alsook het ontbreken van de zienswijze van de bovenburen, hetgeen de commissie bij haar beoordeling maatgevend heeft geacht;
- het gepast te vinden dat de corporatie in deze situatie in overleg treedt met klager voor het professioneel (laten) verhelpen van diens lekkage;
- de corporatie er goed aan doet de aan klager verstuurd brief uit diens dossier te halen.

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,

Hoorzitting, 28 juni 2022
Verzenddatum, 8 juli 2022