



Advies 2272

Corporatie: Woonbron

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.

Toelichting op de klacht en zienswijze corporatie

Hiervoor verwijzen wij u naar het bijgevoegde verslag van de hoorzitting.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op:

- gevolgschade die is ontstaan en nog steeds aanwezig is door een lekkage waarvan de oorzaak nog niet is vastgesteld.
- de afhandeling van een aantal minder spoedeisende andere reparatieverzoeken (zoals vervormde voordeur, beschadigde kledingkast en vochtplekken in de keuken).

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op gevolgschade die is ontstaan en nog steeds aanwezig is door een lekkage waarvan de oorzaak nog niet is vastgesteld;
- klager hier meerdere malen melding van heeft gemaakt bij de corporatie;
- de lekkage onder andere schimmelvorming en vochtvorming in de keuken en badkamer veroorzaakt;
- klager daarnaast melding heeft gemaakt van een beschadigde kledingkast alsook een vervormde voordeur;
- klager heeft aangegeven als contactpersoon te fungeren voor de corporatie en de aannemer, dit wegens de werktijden van haar moeder en de mogelijke taalbarrière die haar moeder ervaart;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven meerdere malen te hebben ervaren dat zij vrij heeft moeten nemen voor wat zij dacht het aanwezig zijn bij het verrichten van reparatiewerkzaamheden, waarbij klager heeft aangegeven dat de werkzaamheden slechts beperkt bleven tot een opname en in het in kaart brengen van uit te voeren werkzaamheden;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven zich te herkennen in het verhaal van klager, maar daarnaast ook tot haar spijt de oorzaak van de lekkage nog niet heeft kunnen vaststellen en deze als zodanig derhalve nog niet is verholpen;
- de corporatie heeft aangegeven de nodige inspanning te hebben verricht om de noodzakelijke werkzaamheden door de aannemer te laten uitvoeren;
- de corporatie in dat kader te kennen heeft gegeven dat de betreffende aannemer niet altijd even adequaat heeft gehandeld op de opgedragen werkzaamheden;
- de corporatie heeft aangegeven dat dit enerzijds te maken heeft met de lastigheid van het achterhalen van de oorzaak van de lekkage en anderzijds te maken heeft met de bereikbaarheid voor het inplannen van een afspraak met klager;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven dat het gedane aanbod voor de aanschaf van een vervangende IKEA kast nog steeds staat en dat de corporatie bij een



- eventuele mutatie van de woning van klager zorg zal dragen voor eventuele herstelwerkzaamheden als gevolg van het verwijderen van de oude kast;
- de corporatie voor wat betreft de overige bestaande klachten heeft aangegeven die in onderling overleg met klager te zullen oppakken;
 - de corporatie voor het overige heeft aangegeven dat enkele herstelwerkzaamheden die eerder door de aannemer zijn verricht pas verder kunnen worden opgepakt zodra deze de nodige droogtijd hebben gehad;
 - de corporatie tot slot tijdens de zitting heeft aangegeven nog niet te hebben nagedacht over een eventuele compensatie/tegemoetkoming aan klager wegens de lange (en nog steeds lopende) duur van het herstel van de onderhoudsgebreken, maar dat dit niet is uitgesloten en in de regel eventueel aan het eind van een dergelijk traject aan de orde komt.

Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- in de specifieke omstandigheden van het geval, de commissie van mening is dat de lange doorlooptijd vanaf het moment van de eerste melding door klager tot het moment waar we nu staan (waarbij de oorzaak van de lekkage nog niet is gevonden en daarmee ook nog niet is opgelost) in min of meerdere mate kan worden toegerekend aan de corporatie,
- de corporatie er in dit geval goed aan zou doen om in onderling overleg met klager te komen tot een passende vergoeding voor de in de ogen van de commissie vastgestelde derving woongenot.

Voor het overige wil de commissie aan de corporatie meegeven de vinger aan de pols te houden ten aanzien van de voortgang van de werkzaamheden van de door hen ingeschakelde aannemer.

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, 7 februari 2023
Verzenddatum, 15 februari 2023