



Advies: 2155

Corporatie: Haag Wonen

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 adequaat opvolgen van onderhoudsklachten aan klagers wastafel alsook gebarsten tegels in de badkamer.

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 adequaat opvolgen van onderhoudsklachten betreffende klagers wastafel als ook gebarsten tegels in de badkamer;
- klager aangeeft dat de corporatie pas drie maanden na de melding daadwerkelijk over is gegaan tot handelen;
- klager de wens heeft geuit voor een eenzelfde kleur voor alle schilderwerkzaamheden in de woning;
- klager een scheur heeft ontdekt aan de wastafel nadat er werkzaamheden hebben plaatsgevonden, en deze (*omdat zij met vakantie was*) pas na een tussenperiode van drie maanden heeft gemeld aan de corporatie;
- vanuit de corporatie een opzichter en aannemer bij klager langs zijn geweest voor een waarneming ter plaatse;
- de aannemer de scheur in de wastafel heeft betiteld als 'grijs' gebied;
- de scheur in de wastafel mogelijkerwijs ook verband kan houden met bewonersgedrag;
- scheuren in de badkamertegels zijn geconstateerd;
- de corporatie heeft aangeboden de beschadigde tegels te willen vervangen;
- klager daar niet mee instemt gezien het daarmee samenhangende kleurverschil;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven bereid te zijn de wastafel te vervangen.

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:

- klager een terecht punt heeft gemaakt voor de niet adequate opvolging van haar klacht vanuit de corporatie en geeft de corporatie mee daar lering uit te trekken;
- de corporatie er goed aan doet opvolging te geven aan de ter zitting gedane toezegging betreffende het vervangen van de beschadigde wastafel;
- de corporatie wat betreft de beschadigde tegels conform haar procedurele regels heeft gehandeld.

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, 22 februari 2022
Verzenddatum, 7 maart 2022*