



Advies 2307

Corporatie: Rijswijk 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 plaatsen van een toegezegde toiletput verband houdende met de lichamelijke beperkingen die klager ondervindt alsook ontstane schade aan klagers laminaat.

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 plaatsen van een toegezegde toiletput verband houdende met de lichamelijke beperkingen die klager ondervindt alsook ontstane schade aan klagers laminaat;
- klager om medische redenen een toiletput nodig heeft met een juiste hoogte;
- de huidige toiletput, wat een vervanging betreft van een eerder door de corporatie geplaatste toiletput (welke te hoog zou zijn), te laag voor klager blijkt te zijn;
- klager aangeeft dat de corporatie in deze de verantwoordelijkheid heeft een juiste toiletput in klagers woning te plaatsen;
- klager wat betreft de schade aan haar laminaat heeft aangegeven dat deze is ontstaan door toedoen van de door de corporatie ingeschakelde aannemer;
- klager ten aanzien van de schade geen beroep heeft gedaan op haar inboedelverzekering, mede verband houdende met het bestaan van een eigen risico;
- klager door de corporatie wenst te worden gecompenseerd voor de ontstane schade aan haar laminaat;
- de corporatie heeft aangegeven dat het (over)plaatsen van de toiletput die klager in haar oude woning heeft gehad vanwege hygiëneredenen niet mogelijk is;
- de corporatie heeft aangegeven eerder een nieuwe toiletput te hebben geplaatst die enigszins overeenkwam met de gewenste hoogte voor klager, maar deze later is vervangen voor een lagere toiletput;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven zich te willen inspannen voor het plaatsen van een nieuwe toiletput die een vergelijkbare hoogte heeft als de oude toiletput van klager; dit bezien vanuit een extra te verlenen service door de corporatie;
- de corporatie heeft aangegeven dat het niet vast is komen te staan dat de schade aan het laminaat door toedoen van de door haar ingeschakelde aannemer is ontstaan;
- de corporatie wat betreft de schade aan klagers laminaat heeft aangegeven dat deze minimaal van aard is en dat de vervanging daarvan (bezien vanuit de eerder aangedragen oplossing), waarschijnlijk meer kwaad dan goed zou doen.



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:

- in deze specifieke omstandigheden, de gegrondheid van de klacht alleen ziet op de eerder door de corporatie toegezegde plaatsing van een nieuwe toiletpot op de door klager gewenste hoogte;
- gezien hetgeen de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven, de corporatie er goed aan zou doen in samenspraak met klager (en een in te schakelen aannemer) een passende toiletpot in klagers woning te plaatsen;
- over de vastgestelde schade aan het laminaat van klager, het de commissie onduidelijk is – en tijdens de zitting onvoldoende duidelijk is geworden – of deze door toedoen van de door de corporatie ingeschakelde aannemer is ontstaan en wijst als gevolg daarvan het toekennen van een schadevergoeding aan klager af.

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, 21 maart 2023

Verzenddatum, 27 maart 2023