



Advies 2342

Corporatie: Woonbron Delfshaven

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 terugkerende lekkages vanuit zowel het aangrenzende dak als de kozijnen 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 terugkerende lekkages vanuit zowel het aangrenzende dak als de kozijnen van klager;
- klager hier meermaals melding van heeft gemaakt bij de corporatie;
- na de melding diverse aannemers bij klager langs zijn geweest om het probleem te verhelpen, maar dat dit tot op heden is uitgebleven;
- als gevolg van de lekkages, klager schade heeft geleden aan zijn inboedel;
- klager om moverende redenen geen inboedelverzekering heeft en de door hem geleden schade, in verband met de opstelling van de corporatie, niet heeft gemeld (lees: geen aansprakelijkheidsstelling bij de corporatie heeft ingediend);
- klager de door de corporatie en ingeschakelde aannemers gedane stellingen over diens slechte bereikbaarheid voor het inplannen van afspraken betwist;
- de mindere bereikbaarheid van klager verband zou houden met diens tentamenperiode en een aansluitend ingeplande vakantie;
- klager te kennen heeft gegeven vanuit de corporatie een permanente oplossing te wensen voor het gemelde, en wel op een zo kort mogelijke termijn;
- de corporatie tijdens de zitting heeft beaamd dat zaken niet verlopen zoals ze normaliter zouden moeten verlopen;
- de corporatie heeft aangegeven bij iedere melding adequaat te hebben gehandeld, hoewel de klacht van klager nog steeds niet is verholpen;
- de corporatie een aansprakelijkheidsstelling van de door klager geleden schade van de hand wijst – en voor zover de klager dat toch wenst door te zetten, klager de daarvoor bestemde procedure moet volgen;
- de corporatie onvoldoende op de hoogte is van de status van de afhandeling en het totale verloop sinds de oorspronkelijk melding van de klacht;
- de corporatie tijdens de zitting te kennen heeft gegeven informatie in te zullen winnen bij de door hen ingeschakelde aannemer(s) om daarmee de juiste opvolging en termijn te kunnen bewaken.



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 de specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht is te wijten aan het gebrek aan regie in de afhandeling van door klager gedane meldingen bij de corporatie en adviseert laatstgenoemde op zo kort mogelijke termijn de tijdens de zitting besproken acties op te volgen – om zo de afhandeling van de klacht te bespoedigen;
- klager er goed aan zou doen de door hem geleden schade te begroten en daar bij de corporatie melding van te maken via het daartoe bestemde formulier voor de verdere afhandeling.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen om in de toekomst beter toe te zien op zowel het verloop, als de termijn van afhandeling van een door huurders ingediende onderhoudsmelding.

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, 25 juli 2023

Verzenddatum, 10 augustus 2023