



#### **Advies 2344**

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 een defecte stortbak die klager vervangen wenst te hebben.

#### **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:

- klager om moverende redenen heeft afgezien van deelname aan de hoorzitting;
- klager van de defecte stortbak diverse reparatiemeldingen heeft gemaakt bij de corporatie;
- kort na de eerste melding van klager, er een monteur bij klager langs is gekomen die vastgesteld heeft dat het defect aan de stortbak verband zou houden met het bewonersgedrag van klager en heeft aangegeven dat om die reden een reparatie uitgevoerd zal moeten worden op kosten van klager;
- klager het daar niet mee eens was en van reparatie heeft afgezien;
- bij de tweede door klager gedane melding het defect aan de stortbak verband hield met een technisch mankement aan de toevoerkraan naar stortbak;
- de corporatie wegens het geconstateerde technisch mankement tot vervanging van stortbak is overgegaan – en wel voor rekening van de corporatie;
- de corporatie tijdens de zitting te kennen heeft gegeven in zijn algemeenheid niet tot vervanging van zaken over te gaan wanneer defecten zijn veroorzaakt dan wel verband houden met bewonersgedrag, maar daartoe alleen overgaat bij een technisch mankement;
- de corporatie verder het verschil tussen een klein gebrek (waar een serviceabonnement voor kan worden afgesloten) en een overig gebrek heeft toegelicht;
- het de corporatie niet duidelijk is of klager over een tweede (defect) toilet in de woning beschikt, hoewel daar in de schriftelijke communicatie door klager wel naar wordt verwezen;
- de corporatie actie zal ondernemen om dit na te gaan en zo nodig verder op te pakken.

#### **Advies**

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

De commissie is van oordeel dat:

- in de specifieke omstandigheden van het geval, de corporatie datgene heeft gedaan wat vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.



Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen het actiepunt van een mogelijk defect aan het tweede toilet van klager op te pakken.

*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