



Advies 2347

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 terugkerende lekkage (met bijbehorende schimmelvorming) in een van de slaapkamers van klager alsook een niet goed functionerende verwarming in de woonkamer.

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 een terugkerende lekkage (met bijbehorende schimmelvorming) in een van de slaapkamers van klager als ook een niet goed functionerende verwarming in de woonkamer;
- klager om moverende redenen niet naar de hoorzitting is gekomen;
- klager van de betreffende klachten meermaals meldingen heeft gemaakt bij de corporatie en in dat kader eveneens te kennen heeft gegeven slecht in contact te kunnen komen met de corporatie;
- klager van mening is dat een bepaalde mate van tegemoetkoming vanuit de corporatie op zijn plaats is; dit wegens door klager ervaren gederfd woongenot;
- de corporatie te kennen heeft gegeven een bepaalde periode inderdaad slecht telefonisch bereikbaar te zijn geweest, maar het voor klager wel mogelijk was om via andere kanalen diens reparatiemeldingen in te dienen;
- de corporatie verder te kennen heeft gegeven onvoldoende grip te hebben gehad op het intern volgsysteem van door huurders gedane meldingen – en daarmee het zicht op de afhandeling daarvan;
- de corporatie heeft aangegeven van klager te hebben begrepen dat de eerder gemelde lekkage zou zijn opgelost, maar later via de dochter van klager daar toch een melding over heeft ontvangen dat de lekkage niet zou zijn verholpen;
- de corporatie verder aangeeft dat wat betreft de niet goed functionerende radiator er op korte termijn een capaciteitsmeting zal worden uitgevoerd naar de juiste werking daarvan – en, zo nodig, daarop zal handelen;
- de corporatie te kennen heeft gegeven dat wat betreft een gevraagde vergoeding door klager daar zelf ook over heeft nagedacht en dat passend acht, kijkend naar het verloop van de afhandeling van de klacht van klager;
- de corporatie wat betreft het laatste wel opmerkt een vorm van compensatie pas te willen toekennen, nadat de gemelde gebreken van klager zijn opgelost.



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 van het geval, de gegrondheid van de klacht is te relateren aan de onvoldoende mate van grip dat de corporatie heeft op de bewaking van gemelde gebreken door klager en het contact met de aannemer(s) wat betreft de opvolging en afhandeling daarvan;
- in het verlengde van het voorgaande – en kijkend naar hetgeen de corporatie tijdens de zitting te kennen heeft gegeven aangaande een financiële compensatie – de commissie van mening is dat een tijdelijke huurkorting van 25% van de kale huur van klager passend en geboden is, en wel met terugwerkende kracht naar 1 december 2022 tot aan het moment van oplossen van de gemelde gebreken – en kan zich wat dat betreft vinden in de door de corporatie voorgestelde aanpak (lees: een financiële compensatie na afhandeling gemelde gebreken).

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie in zijn algemeenheid er goed aan zou doen om naar de toekomst toe dichter op het intern volgsysteem van gedane meldingen vanuit huurders te zitten.

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, 30 augustus 2023
Verzenddatum, 6 september 2023