



Advies 2350

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 terugkerende overlast en schimmelvorming die wordt ervaren door het stijgende grondwaterpeil in de bergingsruimte van klager met daarnaast het onvoldoende gehoord voelen door de corporatie over de gedane meldingen.

### **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 overlast en schimmelvorming die wordt ervaren door het stijgende grondwaterpeil in de bergingsruimte van klager met daarnaast het onvoldoende gehoord voelen door de corporatie over de gedane meldingen;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven veelvuldig contact te hebben opgenomen met de corporatie, zonder dat het tot permanente oplossing van het probleem van het stijgende waterpeil heeft geleid;
- klager als gevolg van het stijgende grondwaterpeil schade heeft ondervonden aan inboedel die in haar berging staat, maar daarnaast ook te kennen heeft gegeven gezondheidsproblemen te ervaren als gevolg van schimmelvorming in de berging;
- sinds de recente aansluiting van het hemelwaterafvoersysteem aan de riolering de klacht lijkt te zijn verholpen;
- klager wat betreft de geleden schade te kennen heeft gegeven niet te beschikken over een inboedelverzekering, maar volgens klager dat ook niet uit zou moeten maken daar de corporatie voor de schade aansprakelijk is;
- de corporatie tijdens de zitting in het algemeen te kennen heeft gegeven adequaat te handelen op de bij haar binnengekomen meldingen;
- de corporatie, daar waar een melding door huurder is gedaan van het stijgende grondwaterpeil en de daarbij behorende wateroverlast, een opdracht bij diens aannemer uitzet voor het wegpompen van het overtollige water, maar dat door omstandigheden dit niet altijd op dezelfde dag kan plaatsvinden;
- de corporatie te kennen heeft gegeven geen aansprakelijkheidsstelling te hebben ontvangen van klager, maar het klager vrijstaat om daartoe een claim in te dienen bij de corporatie;
- de corporatie verder heeft aangegeven om samen met andere belanghebbenden de mogelijkheden te onderzoeken naar oplossing van het door klager ervaren;
- de corporatie tijdens de zitting wat betreft de aanpak van de schimmel diens beleid daarover heeft toegelicht en daarbij heeft aangegeven verdere vervolgacties in te kunnen zetten pas nadat de bergingsruimte volledig droog zou zijn en de actie in dat kader slechts beperkt zal blijven tot het eenmalig verwijderen van de schimmel;



- de corporatie voor het overige nog een gebaar heeft gemaakt door aan te bieden één of meerdere pallets in de berging van klager te plaatsen als mogelijke oplossing.

### **Advies**

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

De commissie is van oordeel dat:

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

Voor het overige merkt de commissie op dat voor zover klager op het gebaar van de corporatie wenst in te gaan (lees: het door de corporatie laten plaatsen van één of meerdere pallets in diens berging en het door de corporatie laten verwijderen van de schimmel), klager er goed aan zou doen hierover contact op te nemen met de corporatie.

Tot slot wil de commissie aan klager meegeven dat wat betreft diens schadeclaim, het klager openstaat daartoe de geschikte weg bij de corporatie te bewandelen.

*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, 15 augustus 2023  
Verzenddatum, 25 augustus 2023