



Advies 2357

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 ondervonden lekkage afkomstig van het dak en/of dakgoot 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 ondervonden lekkage afkomstig van het dak en/of dakgoot van klager;
- klager om moverende redenen heeft besloten niet bij de hoorzitting aanwezig te zijn;
- klager meermaals meldingen van haar klachten heeft gedaan bij de corporatie, maar in dat kader van mening is dat de corporatie onvoldoende voortvarend acteert tot het verhelpen van haar probleem;
- de corporatie heeft aangegeven wel adequaat te hebben gereageerd op de door klager gedane meldingen;
- de corporatie te kennen heeft gegeven dat de melding waar de klacht in feite op ziet dateert van januari 2023;
- de corporatie heeft aangegeven bij klager langs te zijn geweest voor het opnemen van de staat van de gedane melding en geconstateerd heeft dat het kozijn aan vervanging toe is, wat heeft geleid tot het uit laten zetten van een opdracht tot vervanging daarvan;
- de corporatie heeft aangegeven dat een tweetal aspecten, verband houdende met de lekkage, al door haar zijn opgelost;
- de corporatie ten aanzien van de vervanging van het kozijn heeft aangegeven dat naar verwachting de werkzaamheden aan het einde van deze maand zullen plaatsvinden; dit verband houdende met de levertijd van het kozijn zelf;
- de corporatie wel heeft aangegeven dat de communicatie met klager slecht verloopt, omdat zij slechts per e-mail bereikbaar is wegens het hebben van een buitenlands telefoonnummer waarnaar de corporatie niet kan bellen.

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 deze specifieke situatie van het geval, de corporatie datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.



Voor het overige merkt de commissie op dat, nu zij in het klachtenformulier een Nederlands 06-nummer van klager heeft zien staan, de corporatie er goed aan zou doen deze in haar administratie op te nemen. Dit ten behoeve van toekomstige contactdoeleinden met klager.

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, 6 september 2023
Verzenddatum, 13 september 2023*