



### **Advies 2363**

Corporatie: WoonInvest

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 aanhoudende lekkage van het dak.

### **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 aanhoudende lekkage van het dak;
- klager vanaf het begin van het bewonen van de woning in 2001 lekkages heeft;
- de corporatie tot op dit moment geen herstelwerkzaamheden heeft verricht die de lekkages structureel hebben verholpen;
- klager stelt dat de communicatie door de corporatie naar hem onvoldoende is;
- de corporatie betwist dat de lekkages al gedurende 22 jaar spelen;
- de corporatie een onderzoek heeft laten verrichten naar de dakbedekking;
- de corporatie in de zienswijze van de eerdere klachtenprocedure van maart 2023 had opgenomen dat de dakbedekking in september 2023 zou worden vervangen;
- de corporatie tijdens de hoorzitting heeft gemeld dat deze werkzaamheden in november 2023 zullen plaatsvinden;
- de corporatie heeft toegezegd dat de gevolgschade van de lekkages zal worden verholpen;
- de corporatie heeft erkend dat de communicatie naar klager onvoldoende is geweest.

### **Advies**

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

De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie wat betreft de communicatie met klager en het verhelpen van de lekkages niet heeft gedaan wat in het kader van haar dienstverlening van haar verwacht mag worden.

De commissie adviseert dat voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden zorgvuldig met klager over de planning van de werkzaamheden zal worden gecommuniceerd.

*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, 3 oktober 2023  
Verzenddatum, 11 oktober 2023