



### **Advies 2366**

Corporatie: Rijswijk 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 het slechte verloop rondom het renovatieproject van de badkamer van klager en de daarbij behorende nog te verhelpen opleverpunten.

### **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 het slechte verloop rondom het renovatieproject van de badkamer van klager en de daarbij behorende nog te verhelpen opleverpunten;
- klager tijdens de zitting, in aanvulling op de eerder door hem gedane klachten, heeft aangegeven last te hebben van terugkerende verstoppingen afkomstig vanuit de badkamer;
- klager schade heeft ondervonden aan diens inboedel met eveneens schimmelvorming in een van de slaapkamers als gevolg van het plaatsvinden van een renovatie;
- klager meermaals het contact heeft gezocht met (onder)aannemer van de corporatie tot het verhelpen van de nog te verhelpen opleverpunten;
- klager ten aanzien van diens schade een claim heeft ingediend de (onder)aannemer van het renovatieproject, maar tot op heden in de situatie verkeert waarbij niet duidelijk is of zijn claim in behandeling is genomen en wat de afwikkeling daarvan is;
- klager heeft aangegeven zich onheus bejegend te hebben gevoeld door zowel de corporatie als de (onder)aannemer;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven mee te willen werken aan de afwikkeling van de nog te verhelpen opleverpunten;
- de corporatie heeft aangegeven dat de doorlooptijd die klager ervaart niet gebruikelijk is bij een soortgelijke badkamerrenovatie;
- de corporatie ten aanzien van het aangekaarte punt inzake de verstopping heeft aangegeven dit spoedig te zullen oppakken met de betreffende contractpartij en de opvolging daarvan terug te zullen koppelen aan klager;
- wat betreft de door klager ingediende claim ten aanzien van de door hem geleden schade bij de (onder)aannemer van het renovatietraject, de corporatie daarvan aangeeft een actievere rol naar zich toe zal trekken voor de verdere afwikkeling daarvan;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven de openstaande opleverpunten graag te willen oppakken, zij het dat zij daartoe wel de medewerking van klager vereist.

### **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:

- in deze specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op de omstandigheid dat de corporatie een onvoldoende leidende, controlerende en sturende rol heeft gehad in het gehele renovatietraject van de badkamer van klager;
- de corporatie er goed aan zou doen op korte termijn een afspraak met klager te maken voor de afwikkeling van de nog openstaande en te verhelpen opleverpunten – daarbij eveneens meenemende de terugkoppeling en eventuele opvolging aangaande de terugkerend ervaren verstoppingen in de badkamer van klager.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen na te denken over een mogelijk te verlenen compensatie aan klager aangaande gederfd woongenot gedurende het renovatietraject van diens badkamer.

*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, 12 oktober 2023