



Advies 2371

Corporatie: Staedion

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 vochtproblemen als gevolg waarvan schimmelvorming is opgetreden in de woning 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 terugkerende vochtproblemen als gevolg waarvan schimmelvorming is opgetreden in de woning van klager;
- klager in de loop der tijd eveneens schade heeft geleden aan haar inboedel en daarvoor een claim heeft ingediend bij haar verzekeraar, zij het dat de verzekeraar deze claim heeft afgewezen wegens een technisch gebrek dat voor rekening hoort te komen van de corporatie;
- klager de door haar geleden schade niet heeft begroot en verder ook niet heeft ingediend bij de corporatie tot verdere behandeling en afhandeling daarvan;
- klager meermaals melding van haar (nijpende) situatie heeft gemaakt bij de corporatie;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven dat haar badkamer recent naar tevredenheid is gerenoveerd, maar dat zij wel in afwachting is van de nodige te ondernemen vervolgacties vanuit de zijde van de corporatie;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven in voldoende mate te hebben geacteerd op de door klager gedane meldingen, maar zij daar in de loop der tijd meermaals in is gefrustreerd wegens de niet-meewerkende houding van klager;
- de corporatie verder heeft aangegeven de overige punten graag te willen oppakken (ervan uitgaande dat klager daaraan zal meewerken), zij het wel dat de daarmee samenhangende acties gevolgen kunnen hebben voor de inboedel van klager waar de corporatie in beginsel niet aansprakelijk voor is;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven bereid te zijn met klager mee te denken wat qua genoegdoening voldoende zou zijn tot het verhelpen van de nog openstaande punten;
- de corporatie in het kader van haar bereidwilligheid heeft aangegeven daar voorzichtig mee te zijn om niet een precedent richting andere huurders te scheppen.

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 de specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op de lange doorlooptijd van de door klager gedane melding tot het verhelpen van de ontstane lekkage;
- de corporatie grondiger te werk had moeten gaan bij het onderzoek naar de oorzaak van de lekkage om vervolgens adequaat te kunnen acteren in het kader van haar dienstverlening richting klager.

Voor het overige geeft de commissie aan dat de corporatie er goed aan zou doen om in onderling overleg met klager de nog uit te voeren actiepunten te bespreken en verder af te stemmen.

Daarbij ligt het in de reden dat de corporatie er eveneens goed aan zou doen gestand te doen aan de tijdens de zitting gedane toezegging tot het in overweging nemen van een mogelijk toe te kennen bedrag aan schadevergoeding aan 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, 17 oktober 2023
Verzenddatum, 26 oktober 2023