



### **Advies 2377**

Corporatie: Woningstichting De Leeuw van Putten

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 binnenklimaat van klager als gevolg waarvan zij schimmelvorming ervaart in de badkamer, maar daarnaast ook schade heeft ondervonden aan haar laminaat.

### **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 binnenklimaat van klager als gevolg waarvan zij schimmelvorming ervaart in de badkamer, maar daarnaast ook schade heeft ondervonden aan haar laminaat;
- klager hier meermaals melding van heeft gemaakt bij de corporatie;
- klager met zoveel woorden tijdens de zitting te kennen heeft gegeven zich niet serieus genomen te hebben gevoeld door de corporatie; dit door uitblijvende vervolgacties vanuit de zijde van de corporatie;
- klager van de schade aan haar laminaat een claim heeft ingediend bij haar inboedelverzekeraar, maar deze niet tot verdere behandeling daarvan komt door het ontbreken van de schadeoorzaak en in dat kader verwijst naar de rol van de corporatie in deze;
- klager graag duidelijkheid zou willen hebben over het onderliggend probleem in verband met het verhelpen van haar klacht;
- klager voor het overige het advies van de corporatie heeft opgevolgd door contact te zoeken met de leverancier van het gelegde laminaat;
- de corporatie heeft aangegeven passend te hebben gehandeld op de door klager gedane meldingen;
- de corporatie wat betreft de schimmelvorming in de badkamer, de verantwoordelijkheid tot de aanpak van de oorzaak daarvan legt bij klager; dit op basis van intern geldend beleid;
- de corporatie wat betreft de schade die is ontstaan aan het laminaat van klager vermoedt dat dit samenhangt met de mate van schoonmaak en het gebruik van schoonmaakmiddelen en ook de wijze van het oorspronkelijk leggen van de vloer;
- de corporatie heeft aangegeven vanuit het complex waar klagers woning deel van uitmaakt, geen soortgelijke klachten als die van klager te hebben ontvangen;
- de corporatie wat betreft de bouwkundige staat van de woning heeft aangegeven van mening te zijn dat dit niet de oorzaak is van de ervaren problemen; dit door de goede bouwfysische staat van het complex.



### 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 het in de ogen van de commissie in onvoldoende mate objectief (laten) vaststellen van de staat van het binnenklimaat van de woning van klager; in die zin dat vaststaat dat bouwfysische factoren van de woning zelf niet de oorzaak zijn van het door klager ervaren probleem, maar een en ander uitdrukkelijk te wijten is aan bewonersgedrag;
- de corporatie er goed aan doet de betreffende oorzaak in kaart te (laten) brengen en, zo nodig, gepaste vervolgacties te nemen.

Voor het overige merkt de commissie op dat het de corporatie zou sieren om, gezien de lange duur van de kwestie, de schimmel in de badkamer te (laten) verwijderen en eventueel daarmee samenhangende schade te (doen) herstellen.

*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, 7 november 2023

Verzenddatum, 14 november 2023