



### **Advies 2380**

Corporatie: Lek en Waard 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 slechte communicatie over de afhandeling van onderhouds- en reparatieverzoeken.

### **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 slechte communicatie over de afhandeling van onderhouds- en reparatieverzoeken;
- klager op 23 mei 2023 een aantal verzoeken heeft gedaan m.b.t. tot onderhoud en reparaties;
- klager een aantal keer een reminder heeft gestuurd omdat ze nog geen reactie had ontvangen, te weten op 31 mei, 13 juni en 21 juni;
- eind juni 2023 de installateur is langs geweest om onderhoud uit te voeren aan airco en WTW;
- op 27 juni 2023 een opzichter van de corporatie is langs geweest om de reparatieverzoeken m.b.t. kieren en voegen te bekijken;
- de corporatie heeft aangegeven dat dit door de aannemer gerepareerd zou worden;
- inmiddels door de aannemer werkzaamheden zijn uitgevoerd;
- klager aangeeft dat enkel de voegen in de badkamer nog niet zijn hersteld;
- klager aangeeft dat er door de corporatie slecht wordt gecommuniceerd;
- de corporatie erkent dat e.e.a. langer heeft geduurd dan van haar mag worden verwacht en dat de communicatie over de klachten gebrekkig is geweest;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven dat zij bij haar aannemer navraag zal doen waarom de voegen van de badkamervloer nog niet hersteld zijn;
- de corporatie heeft aangegeven te willen nadenken over een vergoeding als compensatie.



### **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:

- de afhandeling van de klacht langer heeft geduurd dan verwacht mag worden van de corporatie.

De commissie adviseert de corporatie om zoals aangegeven een passend voorstel te doen richting 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, 31 oktober 2023

Verzenddatum, 10 november 2023