



Advies 2381

Corporatie: Haag 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 een onvoldoende ervaren adequate opvolging vanuit de zijde van de corporatie naar aanleiding van de door klager gedane terugkerende meldingen van wateroverlast in haar berging.

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 onvoldoende ervaren adequate opvolging vanuit de zijde van de corporatie naar aanleiding van de door klager gedane terugkerende meldingen van wateroverlast in haar berging;
- in aanvulling hierop klager schade heeft ondervonden aan haar laminaat, waarvan zij stelt dat dit samenhangt met het stijgende grondwaterpeil, komend uit haar berging;
- klager de gevolgschade gemeld heeft bij haar inboedelverzekeraar, maar daar een afwijzend bericht van heeft ontvangen;
- klager tijdens de zitting te kennen heeft gegeven zich in het voorafgaande traject tot aan de hoorzitting niet serieus genomen te hebben gevoeld door de corporatie, wegens het uitblijven van informatieverstrekking en/of opvolging van haar meldingen;
- klager verder te kennen heeft gegeven het advies van de corporatie te hebben ontvangen en opgevolgd om haar berging niet meer te gebruiken;
- klager graag een permanente oplossing wenst voor haar situatie, die bijdraagt aan het kunnen gebruiken van haar berging;
- de corporatie tijdens de zitting heeft erkend niet te hebben gehandeld zoals zij had moeten doen;
- de corporatie wat betreft het stijgende grondwaterpeil heeft aangegeven dat dit het gevolg is van het veranderende klimaat waar zij geen invloed op heeft, maar gezien de bekendheid van het probleem in de regio Zuidwest daar wel passende maatregelen (complexgewijs) voor aan het nemen is;
- de corporatie aan klager heeft aangeboden pallets te plaatsen in haar berging, zodat klager weer gebruik van haar berging kan maken;
- de corporatie ook heeft aangegeven een opzichter langs te zullen sturen bij klager voor onderzoek naar de door klager ondervonden gevolgschade aan haar laminaat – met dien verstande dat, mocht er een verband bestaan tussen het stijgende grondwaterpeil en de schade die klager heeft aan haar laminaat, de corporatie heeft aangegeven dit op een juiste manier te zullen oplossen.



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 deze specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op de niet adequate opvolging van de corporatie (en de daarbij behorende in gang te zetten acties) naar aanleiding van de door klager gedane terugkerende meldingen;
- gezien de reeds in gang gezette complexgewijze aanpak tot het plaatsen van infiltratiekratten rondom complexen in Zuidwest, waar klagers complex eveneens deel van uitmaakt, de ervaren overlast als gevolg van het stijgende grondwaterpeil zal worden ingeperkt – waar klager uiteindelijk gebaat mee zal zijn.

Voor het overige is de commissie van mening dat de corporatie er goed aan zou doen de tijdens de zitting besproken acties spoedig op te volgen.

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, 9 november 2023