



### **Advies 2401**

Corporatie: Wonen Midden Delfland

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 lekkageschade.

### **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 lekkageschade;
- klager op 5 mei 2023 waterschade aan de vloer en wanden heeft gemeld;
- op 16 mei 2023 de aannemer heeft geconstateerd dat rondom de doucheput een kitrand was vergaan en heeft verondersteld dat de waterschade daardoor was veroorzaakt;
- na de reparatie van de kitranden de woning niet opdroogde;
- de corporatie, nadat klager meerdere malen contact had gezocht, op 18 oktober 2023 opnieuw vocht heeft gemeten en toen heeft geconcludeerd dat de lekkage niet was verholpen;
- op 25 oktober 2023 de aannemer de lekkage aan de S-koppeling van de douchekraan heeft verholpen;
- het tot 17 november 2023 heeft geduurd voordat de woning voldoende droog was om een nieuw vloer te leggen;
- klager tot op heden in afwachting is van de corporatie om de vochtplekken op de wand te laten herstellen;
- klager niet tevreden is met de geleverde dienstverlening. Zij voelde zich niet gehoord, niet gezien en moest telkens zelf overal achteraan bellen;
- de corporatie van mening is dat de communicatie en snelheid van handelen niet de schoonheidsprijs verdient. Ze geven aan dat het beter had gekund;
- een schade-expert van de inboedelverzekering van klager op 16 januari a.s. de woning komt beoordelen en op basis daarvan zal bepalen al dan niet een uitkering te doen;
- de corporatie in afwachting is van de uitkomst van de verzekering van klager en aangeeft daarna te zullen besluiten al dan niet een tegemoetkoming in de kosten van het laminaat te doen;
- daarnaast de corporatie aangeeft nog met de huurder in gesprek te gaan over een redelijke afwikkeling van de ervaren overlast en financiële compensatie voor het gederfde woongenot.

### **Advies**

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van mevrouw XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.



De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie tekort is geschoten in de communicatie richting klager en een adequate afhandeling van de klacht en gevolgschade.

De commissie is van mening dat de corporatie er goed aan doet een tegemoetkoming uit te keren voor ervaren overlast c.q. gederfd woongenot en al dan niet afhankelijk van de uitkomst van de verzekering van klager een vergoeding uit te keren voor de schade aan het laminaat.

*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, 9 januari 2024*

*Verzenddatum, 18 januari 2024*