



### **Advies 2402**

Corporatie: Woonpartners Midden-Holland

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 gaat over de lange doorlooptijd en het uitblijven van een oplossing die klager ervaart bij het verhelpen van de lekkage in de loggia.

### **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 gaat over de lange doorlooptijd en het uitblijven van een oplossing die klager ervaart bij het verhelpen van de lekkage in de loggia;
- klager van betreffende lekkage meermaals melding heeft gemaakt bij de corporatie, maar de ondernomen acties tot op heden niet het gewenste resultaat hebben opgeleverd;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven dat de communicatie met de corporatie en ook met haar aannemer(s) niet vlekkeloos verloopt; meer in het bijzonder dat men niet van elkaar weet wat is besproken en er precies speelt, wat uiteindelijk niet bijdraagt aan een effectieve aanpak van het probleem;
- klager verder met zoveel woorden heeft aangegeven dat zij graag spoedig een passende en permanente oplossing verwacht van de corporatie;
- de corporatie erkent dat de doorlooptijd tot het verhelpen van de lekkage lang is geweest; dit door de complexiteit van de lekkage en het achterhalen van de oorzaak daarvan;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven dat een maatwerkoplossing passender was geweest om de door klager ervaren lekkage sneller en adequater te verhelpen ;
- de corporatie voor een gepaste vervolgactie heeft afgewacht tot behandeling van de klacht van klager door de klachtencommissie;
- de corporatie verder heeft erkend dat de communicatie (zowel intern als extern) tussen haarzelf en haar aannemer(s) beter had gekund en dat zij dit als leerpunt mee zal nemen;
- de corporatie achteraf gezien te kennen heeft gegeven dat zij eerder de regie had moeten nemen in de voorliggende kwestie;
- de corporatie, na sluiting van de zitting, heeft aangegeven om vooruitlopend op de uitspraak van de klachtencommissie de nodige acties uit te gaan zetten en in dat kader klager eveneens mee te nemen in het geheel.



### **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 corporatie, gezien de lange doorlooptijd van de afhandeling van het reparatieverzoek van klager, de regie eerder naar zich toe had moeten trekken en adequater had moeten handelen;
- de corporatie er in ieder geval goed aan doet om de tijdens de zitting besproken acties op korte termijn op te pakken en klager de gewenste duidelijkheid in onder meer de doorlooptijd van zaken te verschaffen.

*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, 16 januari 2024*

*Verzenddatum, 23 januari 2024*