



#### **Advies 2404**

Corporatie: Wooninvest

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 van de nu nog niet opgeloste lekkage en het uitblijven van een goede informatievoorziening voor de door klager gedane meldingen en over ingediende klachten.

#### **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 van de nu nog niet opgeloste lekkage en het uitblijven van een goede informatievoorziening voor de door klager gedane meldingen en over ingediende klachten;
- de lekkage tot op heden niet is opgelost en het klager onduidelijk is:
  - o wat de ondernomen acties vanuit de ingeschakelde onderhoudspartij(en) zijn geweest en ook
  - o wat het vervolgtraject is;
- klager met zoveel woorden tijdens de zitting te kennen heeft gegeven zich niet serieus genomen te voelen door de corporatie;
- klager graag duidelijkheid wenst te verkrijgen over het verdere verloop tot oplossing van de lekkage binnen een het liefst zo kort mogelijke termijn;
- de corporatie tijdens de zitting haar excuses richting klager heeft gemaakt voor de lange doorlooptijd van de afhandeling van de onderhoudsmelding, maar ook voor het niet tijdig reageren op de door klager ingediende klachten;
- de corporatie in het verlengde van het voorgaande punt heeft toegelicht dat de oorzaak daarvan is:
  - o personeelskrachte binnen de organisatie en
  - o gebrekkige informatievoorziening tussen het KCC, de onderhoudspartij van de corporatie en de corporatie zelf;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven dat het om een complexe lekkage gaat, maar daarbij onvoldoende met informatie gevoed wordt door de onderhoudspartij, wat tot een gebrek aan regie leidt bij de afhandeling van de onderhoudsmelding en de communicatie naar klager;
- de corporatie over de door klager ondervonden schade tijdens de zitting heeft aangegeven dat zij, gezien de lange doorlooptijd van deze klacht, de daarmee samenhangende herstelwerkzaamheden voor haar rekening zal nemen – en wel nadat de lekkage definitief is verholpen.



### **Advies**

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van de heer 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 onvoldoende regie heeft gehad in de aanpak van de door klager gedane onderhoudsmelding;
- de corporatie, in het verlengde van het voorgaande en kijkend naar wat tijdens de zitting is aangegeven, er goed aan doet haar interne communicatiesysteem tussen en met diverse contractspartijen op een zo kort mogelijke termijn te (doen) verbeteren;
- de corporatie er verder goed aan doet om klager in het vervolg goed te informeren over het vervolgtraject en de in dat kader te verrichten werkzaamheden.

Voor het overige merkt de commissie op dat het op de weg ligt van de corporatie zich te houden aan de toezegging tijdens de zitting om, na definitieve oplossing van de lekkage van klager, de kosten van de uit te voeren herstelwerkzaamheden op zich nemen,. Dit in onderling overleg met klager.

*De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.*

*Hoorzitting, 17 januari 2024*

*Verzenddatum, 29 januari 2024*



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.

Een kopie van de uitspraak wordt aan de heer E.F. Brand verzonden.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer I. Ahmed  
Voorzitter