



Advies 2460

Corporatie: Trivire

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 schimmel(vorming) in de slaapkamer en nog openstaande onderhoudsmeldingen (en de lange doorlooptijd daarvan), waar klager in afwachting is van te ondernemen actie vanuit de corporatie.

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 schimmel(vorming) in de slaapkamer en nog openstaande onderhoudsmeldingen (en de lange doorlooptijd daarvan), waar klager in afwachting is van te ondernemen actie vanuit de corporatie;
- klager hier meermaals meldingen van heeft gemaakt bij de corporatie;
- klager tijdens de zitting heeft toegelicht dat veel afspraken vanuit de corporatie zijn gemaakt tot het aanpakken van de actiepunten, zij het dat de corporatie volgens klager voor de keren waarvan zou zijn aangegeven dat zij langs zouden komen, niet is komen opdagen;
- klager graag op een zo kort mogelijke termijn de nog openstaande punten verholpen zou willen hebben door de corporatie;
- klager, mede gezien de lange doorlooptijd van de kwestie, graag een tegemoetkoming wenst te ontvangen vanuit de zijde van de corporatie;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven dat zij de situatie betreurt en hiervoor excuses heeft aangeboden aan klager;
- de corporatie verder heeft aangegeven dat de nog openstaande punten op 4 juli 2024 zullen worden opgepakt en uitgevoerd;
- de corporatie wat betreft een financiële tegemoetkoming heeft aangegeven dit intern te zullen bespreken en daar nog op terug te zullen komen bij klager;
- de corporatie de overige tijdens de zitting gemelde punten heeft genoteerd en daar op korte termijn actie op zal ondernemen.

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 gegrondheid van de klacht zich toespitst op de lange doorlooptijd van het geheel in relatie tot zowel het in kaart brengen van de door klager gedane onderhoudsmeldingen alsook het daadwerkelijk oppakken en uitvoeren daarvan door de corporatie;



- in het verlengde van het voorgaande, het communicatieaspect tussen klager en de corporatie (ofwel vice versa) daar mogelijkwijs aan ten grondslag heeft gelegen.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen de tijdens de zitting gedane toezegging tot het intern bespreken van een mogelijke compensatie aan klager op te pakken en klager over de uitkomst daarvan te informeren.

Verder meent de commissie dat de corporatie er eveneens goed aan zou doen om na de geplande datum van de uit te voeren werkzaamheden vinger aan de pols te houden ten aanzien van de luchtvochtigheid in de slaapkamer. Mocht nadien toch blijken dat ondanks het correct en afdoende ventileren/stoken in de woning de schimmel terugkomt, er in dat kader gepaste maatregelen zullen worden getroffen door de corporatie.

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
Namens de behandelende kamer

Hoorzitting, 26 juni 2024
Verzenddatum, 9 juli 2024