



Advies 2462

Corporatie: Woonkracht10

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 als gevolg van een lekkage en op de dienstverlening van 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 als gevolg van een lekkage en op de dienstverlening van de corporatie;
- klager stelt dat de corporatie onvoldoende adequaat heeft gereageerd op de melding van klager begin november 2023;
- klager de schimmel heeft gemeld op 6 november 2023 en de corporatie ondanks aanmaning niet eerder dan 24 november 2023 heeft geïnspecteerd;
- klager vervolgens op 14 december 2023 heeft nagebeld, omdat zij noch van de corporatie noch van de aannemer iets had vernomen;
- de corporatie na een eerste poging tot herstel op 21 december 2023 de schimmel niet heeft verwijderd;
- de corporatie erkent dat zij aanvankelijk onvoldoende adequaat heeft gehandeld;
- de corporatie stelt dat zij vanaf 21 december 2023 herhaalde pogingen heeft gedaan om de lekkage te verhelpen en zij verwacht dat deze nu is opgelost;
- de corporatie stelt dat zij de schimmel in de winter nog niet verwijderd had omdat de muur nog te vochtig was.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van mevrouw XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond is** voor wat betreft de communicatie en het niet adequaat verwijderen van de schimmel.

De commissie is van oordeel dat:

- dat het oplossen van een (dak)lekkage complex en tijdrovend kan zijn;
- de corporatie echter onvoldoende adequaat heeft gereageerd na het constateren van de lekkage op 24 november 2023;
- de corporatie de schimmelvorming eerder diende te verwijderen of de corporatie klager daarover anders duidelijker had moeten informeren in december 2023.

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



Klachtencommissie
Wonen
Zuid-Holland

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, 9 juli 2024
Verzenddatum, 11 juli 2024