



Advies 2517

Corporatie: Staedion

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 uitblijvende communicatie van de corporatie op door klager gedane onderhoudsmeldingen.

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 uitblijvende communicatie van de corporatie op door klager gedane onderhoudsmeldingen;
- klager meermaals met de corporatie contact heeft opgenomen over de wandafwerking in haar woning, die niet behangklaar was opgeleverd bij mutatie van de woning;
- klager in relatie tot de lekkage in de badkamer heeft toegelicht graag één typekleur wandtegel te willen voor de gehele badkamer wanneer slechts een deel daarvan zou worden vervangen; omdat een expliciet antwoord daarop is uitgebleven is de lekkagemelding als zodanig nog niet verder opgepakt door de corporatie;
- klager verder heeft toegelicht zich niet gehoord en niet serieus genomen gevoeld te hebben door de corporatie;
- klager wegens een uitblijvende reactie van de corporatie tot het oppakken van de wandafwerking zich genoodzaakt heeft gevoeld voor eigen rekening de wanden aan te pakken; dit hield verband met het aflopen van het oude huurcontract en het moeten opleveren van de oude woning;
- klager geen factuur heeft voor de door haar gemaakte kosten, maar daarvan tijdens de zitting heeft aangegeven betaalbewijzen te kunnen overhandigen;
- klager, nu zij de toelichting van de corporatie in relatie tot het tegelwerk heeft gehoord, zich er in kan vinden dat alleen het tegelwerk van de koof wordt vervangen;
- de corporatie tijdens de zitting te kennen heeft gegeven de situatie te betreuren, meer specifiek dat een reactie is uitgebleven naar klager op de aan de corporatie gestuurde e-mails;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven slechts zeer recent op de hoogte te zijn van het type wandafwerking in de woning en wel op basis van door klager overlegd beeld- en videomateriaal;
- de corporatie in het verlengde van het voorgaande heeft aangegeven een bepaalde vorm van tegemoetkoming toepasselijk te vinden, waarover zij in contact zal treden met klager;
- de corporatie ten aanzien van de lekkage heeft aangegeven het herstel daarvan op korte termijn verder op te zullen pakken, maar ook heeft aangegeven dat dit niet had hoeven wachten op de uitkomst van de discussie van de type kleurtegel.



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:

- in de specifieke omstandigheid van het geval, de gegrondheid zich toespitst op het type wandafwerking bij mutatie van de woning, dat niet valt binnen de geldende normen tot het behangklaar opleveren van een woning;
- de corporatie in het verlengde van het voorgaande tekort is geschoten in haar communicatie naar klager toe;
- het op de weg van de corporatie ligt, nu tijdens de zitting het tegelaspect in de badkamer aan klager is verhelderd, het doen verhelpen van de lekkage en het op laten pakken van aanverwante werkzaamheden op een zo kort mogelijke termijn in gang te laten zetten.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan doet de tijdens de zitting gedane toezeggingen op korte termijn na te komen.

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

Hoorzitting, 26 november 2024

Verzenddatum, 10 december 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 mevrouw K. El-Adlouni verzonden.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland
Namens de behandelende kamer

De heer I. Ahmed
Voorzitter