



Advies 2526

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 de afwikkeling van een plaatsgevonden schadevoerval (verband houdende met een lekkage) alsook het onopgepakt blijven van door klager gedane onderhoudsmeldingen bij 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 de afwikkeling van een schadevoerval (verband houdende met een lekkage) alsook het onopgepakt blijven van door klager gedane onderhoudsmeldingen bij de corporatie;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven van mening te zijn dat de corporatie pas in actie is gekomen nadat klager een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie;
- klager, hoewel de commissie niet bevoegd is zich uit te spreken over eventuele toekenning van een schadevergoeding, zich niet kan vinden in het gedane aanbod van de corporatie en het liefst wil dat de corporatie tot volledig herstel van de oorspronkelijke situatie overgaat en de daarmee gemoeide kosten voor haar rekening neemt;
- klager de overig, los van de lekkage, gedane meldingen tevens in een eerder stadium kenbaar heeft gemaakt aan de corporatie, maar volledigheidshalve een lijst heeft gedeeld met de corporatie;
- klager tot slot heeft toegelicht in het ongewisse te zijn door het niet voldoende op de hoogte te zijn gebracht door de corporatie over de opvolging (en planning) van de gedane onderhoudsmeldingen;
- de corporatie heeft aangegeven actie te hebben ondernomen na de bij haar binnengekomen melding over lekkage;
- de corporatie wat betreft de overige gemelde punten pas daarvan op de hoogte is geraakt na een ontvangen e-mail vanuit klager, volgend op de melding over lekkage;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven dat de doorlooptijd van bepaalde punten langer is geweest dan gewenst en deze wellicht eerder hadden kunnen worden opgepakt dan wel verholpen;
- de corporatie op verzoek van de commissie in de loop van de week van de hoorzitting een overzicht zal verstrekken met contactmomenten vanuit zijde van klager;
- de corporatie voor het overige heeft aangegeven geen aanvullende vergoeding te kunnen geven aan klager anders dan hetgeen reeds is gecommuniceerd met klager.



Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van de heer XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gedeeltelijk gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat:

- in de specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid zich – mede wegens het niet van de corporatie ontvangen overzicht – toespitst op de doorlooptijd en de verdere opvolging van (tevens de overige) gedane onderhoudsmeldingen door klager bij de corporatie;
- het voorgaande niet van toepassing is op de door klager verzochte renovatie van diens keuken, badkamer en toilet, gezien de technisch goede staat daarvan;
- voor de verzochte schadevergoeding door klager, is de klacht niet ontvankelijk.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan doet de tijdens de zitting gedane toezegging op korte termijn op te volgen. Daarbij verdient het aanbeveling klager op de hoogte te (blijven) houden van de vervolgacties.

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, 17 december 2024
Verzenddatum, 2 januari 2025