



## Advies 2420

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 heeft ten eerste betrekking op het doucheputje in de badkamer van klager dat niet goed doorloopt sinds oktober 2023 en ten tweede op het niet of niet adequaat reageren 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 ten eerste betrekking heeft op het doucheputje in de badkamer van klager dat niet goed doorloopt sinds oktober 2023 en ten tweede op het niet of niet adequaat reageren van de corporatie;
- klager de klacht meerdere malen gemeld heeft bij de corporatie, de aannemer en riolSERVICE;
- er geen gevolg werd gegeven aan de terugbelleren van klager;
- het gebrek aan de afvoer van de douche op 12 februari 2024 is verholpen, nadat klager in december een formele klacht bij de corporatie en bij de KCWZH had ingediend;
- klager meerdere dagen voor reparatie en onderzoek door verschillende aannemers geen inkomen heeft gehad vanwege haar werk via een uitzendbureau;
- klager compensatie voor gederfde inkomsten en gederfd woongenot eist;
- de corporatie erkent dat onderzoek en herstel te lang op zich heeft laten wachten;
- de corporatie de lange duur wijt aan het systeem van klachtmelding via een callcenter waarvan ze geen terugkoppeling ontvangen over de stand van zaken;
- de corporatie heeft aangegeven dat de systemen van het callcenter in november 2024 zouden moeten zijn gelinkt aan de systemen van de corporatie;
- de corporatie door deze werkwijze pas in december 2023 op de hoogte was van het gebrek;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven dat zij een compensatie voor klager redelijk acht, maar dat zij dit moet bespreken met de manager Wonen.

### 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:

- de corporatie tekort is geschoten in een adequate aanpak van het gebrek en in de communicatie naar klager daarover;
- een financiële vergoeding gepast en geboden is;
- de corporatie er goed aan doet de werkwijze van reparatieverzoeken via een callcenter op korte termijn te herzien.

*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,

*Hoorzitting, 5 maart 2024*

*Verzenddatum, 15 maart 2024*