



Advies 2425

Corporatie: Haag Wonen

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 wateroverlast in de berging van klager en de daarmee samenhangende gevolgschade.

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 wateroverlast in de berging van klager en de daarmee samenhangende gevolgschade;
- klager hier meermaals melding van heeft gemaakt, zonder daar een (duidelijke) reactie op te hebben gekregen;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven zich niet gehoord te voelen door de corporatie wegens het uitblijven van een oplossing van de kwestie;
- klager heeft toegelicht dat de schade niet door haar inboedelverzekering wordt uitgekeerd wegens het ontbreken van de schadeoorzaak, zij het dat deze inmiddels wel bekend is;
- klager tijdens de zitting de door haar begrote schade heeft overgelegd aan de commissie;
- klager graag een financiële tegemoetkoming wenst van de corporatie wegens het niet optimaal kunnen gebruiken van de berging; dit voor zowel de gevolgschade alsook diens gederfd woongenot;
- klager graag op korte termijn een tijdelijk oplossing wenst voor gebruikmaking van de berging in aanloop naar de permanente oplossing van de situatie;
- de corporatie tijdens de zitting met zoveel woorden heeft aangegeven de situatie niet adequaat te hebben opgepakt en opgevolgd; dit onder meer verband houdende met een ontbrekende terugkoppeling vanuit derde partijen;
- de corporatie heeft aangegeven dat het niet gebruikelijk is dat binnenkomende meldingen onbeantwoord blijven en zij dit betreurt;
- de corporatie heeft aangegeven dat inmiddels een rapport is opgesteld door een expert, waaruit naar voren komt dat de ervaren overlast vermoedelijk gerelateerd is aan de doorvoerleidingen in de gevel van het pand en dat zij dit verder zal oppakken;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven intern naar de mogelijkheid van een schadevergoeding te zullen kijken; dit wat betreft de gevolgschade alsook de derving van het woongenot, waarvan het laatste gerelateerd is aan het niet optimaal kunnen gebruiken van de berging door klager;



- de corporatie heeft aangegeven als tussentijdse oplossing pallets te kunnen plaatsen en dit na de zitting met klager zal afstemmen.

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 omstandigheden van het geval, de corporatie tekort is geschoten in haar dienstverlening richting klager;
- de corporatie, in het verlengde van voorgaande punt, er goed aan zou doen om actief en adequaat de regie te nemen in het verdere vervolgtraject tot oplossing van de betreffende kwestie.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen om de toezegging tijdens de zitting ten aanzien van een financiële compensatie voor zowel de gevolgschade alsook het gedeelde woongenot, gerelateerd aan het niet optimaal kunnen gebruiken van de berging, in goed overleg met klager vast te stellen en af te handelen.

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, 13 maart 2024
Verzenddatum, 26 maart 2024*