



Advies 2427

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 in ogen van klager lange doorlooptijd tot het verhelpen van de door hem gedane onderhoudsmeldingen, de als onheus ervaren bejegening door de corporatie alsook inkomstenderving waar klager voor gecompenseerd wil worden.

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 in ogen van klager lange doorlooptijd tot het verhelpen van de door hem gedane onderhoudsmeldingen, de als onheus ervaren bejegening door de corporatie alsook inkomstenderving waar klager voor gecompenseerd wil worden;
- klager graag herstelwerkzaamheden uitgevoerd wil hebben door de corporatie tot oplossing van de ondervonden lekkages;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven niet over een inboedelverzekering te beschikken;
- klager heeft benadrukt de kwaliteit van de dienstverlening van de corporatie ondermaats te vinden;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven de openstaande onderhoudsmeldingen graag op te willen pakken en deze op korte termijn te willen afronden, met eveneens herstel van de schade gerelateerd aan de opstal – wat dat laatste een kanttekening makende dat gevolgschade gerelateerd aan de inboedel van klager daarbuiten valt;
- de corporatie heeft aangegeven dat de lange doorlooptijd inherent is aan het type klacht en de oorzaken daarvan (lees: de gemelde lekkages), zij het dat zij wel heeft aangegeven dat de bereikbaarheid en de communicatie in de afgelopen periode beter had gekund en daarvoor haar excuses heeft gemaakt aan klager tijdens de zitting en deze ook als zodanig door klager zijn aanvaard;
- de corporatie wat betreft de gevolgschade vanuit de badkamer heeft aangegeven geen lekkage te hebben waargenomen in de keuken tijdens de in de woning gemaakte opname;
- de corporatie tijdens de zitting de commissie uitdrukkelijk heeft verzocht een uitspraak te doen gerelateerd aan de verantwoordelijkheid van het hebben van een inboedelverzekering door een huurder in algemene zin;
- de commissie ter verduidelijking van de klacht partijen heeft verzocht foto's en of video-opnames toe te sturen in het kader van haar beraadslaging.



Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich beperkt tot het communicatieaspect vanuit de zijde van de corporatie dan wel diens onderhoudspartij, wat aan haar toegerekend dient te worden;
- de corporatie niet verplicht is de gevolgschade aan de inboedel van klager te vergoeden, daar een huurder daar in algemene zin een eigen verantwoordelijkheid heeft tot het afsluiten van een inboedelverzekering tot dekking daarvan;
- de corporatie, voor het overige, datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen om de tijdens de zitting gedane toezegging tot het op korte termijn opvolgen van acties tot verhelpen van de lekkages alsook het herstel van de beschadigde plafonds op te pakken en in dat kader het voortouw te nemen.

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, 26 maart 2024
Verzenddatum, 8 april 2024