



Advies 2431

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 de door klager ondervonden lekkages (afkomstig van diens bovenbuurvrouw) gepaard gaande met condensvorming en gevolgschade in diens woning en inboedel.

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 door klager ondervonden lekkages (afkomstig van diens bovenbuurvrouw) gepaard gaande met condensvorming en gevolgschade in diens woning en inboedel;
- klager hier meermaals melding van heeft gemaakt bij de corporatie;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven zich niet serieus te hebben gevoeld wegens een uitblijvende en adequate opvolging vanuit de zijde van de corporatie;
- klager verlangt dat de corporatie tot de gepaste acties overgaat tot het definitief verhelpen van de ondervonden lekkages;
- de corporatie met zoveel woorden heeft onderkend dat het verhelpen van de lekkages langer op zich heeft laten duren dan wenselijk; in die zin dat de corporatie daar adequater op had kunnen handelen, hetgeen zij betreurt;
- de corporatie wat betreft de door klager ondervonden gevolgschade heeft aangegeven deze voor haar rekening te nemen (doelend op herstel van stuc- en sauswerk binnen de woning) na het definitief verhelpen van de lekkages, zij het dat de overige schade (doelend op de schade aan de inboedel van klager) daar niet toe behoort;
- in het verlangde van het voorgaande geeft de corporatie aan dat in het geval de inboedelverzekeraar van klager diens schadeclaim afwijst, zij deze verder in behandeling zal nemen;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven dat op korte termijn acties zullen worden uitgezet tot het verhelpen van de lekkages en wat betreft de langere termijn (doelend op 2025) heeft aangegeven dat het dak zal worden aangepakt in het kader van het meerjaren onderhoudsplan met te plegen onderhoud;
- de corporatie voor het overige heeft aangegeven richting klager duidelijkheid te zullen scheppen ten aanzien van de te ondernemen vervolgstappen, inclusief de daarbij behorende tijdspanne;
- de corporatie op verzoek van de commissie intern de laatste stand van zaken zal nagaan en dit aan de commissie zal terugkoppelen.



Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op de in de ogen van de commissie onvoldoende adequate opvolging vanuit de zijde van de corporatie op de door klager gedane meldingen tot het verhelpen van de ondervonden lekkages en de daarmee gepaard gaande communicatie richting klager;
- de corporatie er goed aan zou doen op korte termijn de reeds in gang gezette acties en mogelijk nog in te zetten acties (onder meer ziend op de bij haar niet bekende schimmelvorming in de woning van klager) uit te laten voeren en in dat kader de regie te nemen tot het definitief verhelpen van de lekkages – met nadien het uit te voeren herstel van stuc- en sauswerk in de woning van klager.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen klager op de hoogte te houden van de te ondernemen acties in het vervolgtraject.

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

Hoorzitting, 9 april 2024

Verzenddatum, 22 april 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 de heer M. Nafid verzonden.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer I. Ahmed
Voorzitter