



Advies 2432

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 slechte staat van de woning, wat specifiek heeft geleid tot schade aan de vloer en de keuken en het afbrokkelen van het stucwerk op de muren.

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 slechte staat van de woning, wat specifiek heeft geleid tot schade aan de vloer en de keuken en het afbrokkelen van het stucwerk op de muren;
- klager meerdere meldingen van de voorgenoemde schade heeft gedaan bij de corporatie, inclusief het indienen van een schadeclaim; dat laatste na afwijzing daarvan door diens inboedelverzekeraar;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven in de veronderstelling te zijn dat de corporatie bij het bezoek in de woning niet heeft aangeboden om de balken in gehele woning te laten verstevigen en tevens niet heeft aangeboden het stucwerk in de gehele woning te laten herstellen;
- klager verder heeft aangegeven dat communicatie omtrent de gedane meldingen en een reactie op het ingediende verzoek tot schadevergoeding na het bezoek van de corporatie, ondanks herhaaldelijke pogingen tot contact van de zijde van klager, is uitgebleven;
- klager ten aanzien van de schade aan de keuken opmerkt geen melding te hebben gemaakt bij de corporatie, omdat klager niet genoeg tijd had om op een reactie te wachten en zich als gevolg daarvan om moverende redenen genoodzaakt heeft gevoeld zelfstandig tot actie over te gaan;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven bij het bezoek van de opzichter in de woning te hebben aangeboden op korte termijn in de gehele woning de balken te willen verstevigen en het stucwerk te willen herstellen, maar aanraadde dit gezien de met klager besproken omstandigheden tot een nader in gezamenlijkheid te bepalen moment uit te stellen;
- de corporatie verder heeft aangegeven dat het gebrek aan communicatie voortkomt uit verschillende personele problemen, die overigens geen excuus voor het uitblijven van een reactie vormen;
- de corporatie in het verlengde van het voorgaande heeft toegezegd uit coulance de balken in de gehele woning, voor zover dat nog niet is gebeurd, te willen laten verstevigen, alsmede het stucwerk in de woning te willen laten herstellen;



- de corporatie wat betreft de gedane toezegging heeft aangegeven dit op korte termijn te willen uitvoeren in overleg met klager;
- de corporatie ten aanzien van de keuken heeft aangegeven dat klager een melding had dienen te maken en dat de keuken dan mogelijkterwijs onder garantie hersteld had kunnen worden;
- de corporatie tot slot heeft aangegeven niet open te staan voor het vervangen van de PVC-vloer of het vergoeden van de kosten van het vervangen van de keuken.

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 deze specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op het gebrek aan communicatie vanuit de zijde van de corporatie over de door klager ingediende onderhoudsmeldingen;
- de corporatie, in het verlengde van het voorgaande punt, er goed aan zou doen om op korte termijn in overleg met klager duidelijke afspraken te maken over de gedane toezegging met betrekking tot het laten verstevigen van de balken en het laten herstellen van het stucwerk alsmede de opvolging daarvan.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen na te gaan of er nog andere onderhoudsmeldingen bij klager zijn, die niet reeds zijn opgepakt en/of verholpen, en deze in het kader van de te verrichten herstelwerkzaamheden mee te nemen.

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 mevrouw S.J.M. van Akkeren verzonden.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer I. Ahmed
Voorzitter