



### **Advies 2459**

Corporatie: Woonbron

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 een vermoedelijke lekkage van de waterleiding in de kruipruimte van de woning, alsook schimmel(vorming) in de woning van klager als gevolg van vochtdoorslag dan wel optrekkend vocht.

### **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 een vermoedelijke lekkage van de waterleiding in de kruipruimte van de woning, alsook op schimmel(vorming) in de woning van klager als gevolg van vochtdoorslag dan wel optrekkend vocht;
- klager om moverende redenen ervoor heeft gekozen niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting;
- klager heeft aangegeven meerdere malen telefonisch contact te hebben gezocht met de corporatie naar aanleiding van de ervaren klachten;
- de corporatie heeft aangegeven dat na uitgevoerd onderzoek is uitgesloten dat er sprake is van lekkage van de waterleiding in de kruipruimte;
- de corporatie wat betreft de schimmel(vorming) in de woning van klager heeft toegelicht dat dit mogelijk kan samenhangen met bewonersgedrag, maar in de tussenliggende periode opdrachten heeft verstrekt aan een derde partij voor nader onderzoek;
- de corporatie, wat betreft de uitgezette opdracht, onvoldoende zicht heeft gehouden op tijdige uitvoering daarvan, wat er in heeft geresulteerd dat tussen het moment van het uitzetten van de opdracht tot het bekend worden van de onderliggende oorzaken van de klacht negen maanden heeft gezeten;
- de corporatie in afwachting is van de offerte tot het laten uitvoeren van onderhouds-/herstelwerkzaamheden;
- de corporatie verder tijdens de zitting heeft erkend dat de doorlooptijd van de klacht van klager langer heeft geduurd dan gewenst is, waarvoor zij haar excuses heeft gemaakt.



### **Advies**

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van de heer 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 gedeeltelijke gegrondheid van de klacht zich toespitst op de onvoldoende adequate opvolging ten aanzien van de uitgezette opdracht tot het in kaart laten brengen van de oorzaken van de door klager ervaren schimmel(vorming) in de woning;
- de corporatie, gezien de gedane toezegging tijdens de hoorzitting, er goed aan zou doen op korte termijn opvolging te geven aan de goedkeuring van een offerte en de vanuit dat kader uit te voeren onderhouds-/herstelwerkzaamheden in of aan de woning;
- voor het overige door de corporatie voldoende aannemelijk is gemaakt dat hetgeen klager ervaart in de kruipruimte verband houdt met natuurlijke condensatie en de commissie geen grond aanwezig acht daaraan te twijfelen.

*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  
Namens de behandelende kamer

Hoorzitting, 18 juni 2024  
Verzenddatum, 3 juli 2024