



### **Advies 2498**

Corporatie: Woonbron Delft

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 lange doorlooptijd tot het doen vervangen van het kozijn van klager alsook de ondervonden 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 de lange doorlooptijd tot het doen vervangen van het kozijn van klager alsook de ondervonden gevolgschade;
- klager last heeft gehad van lekkage bij haar kozijn en daarover in de periode van enkele maanden terugkerend meldingen over heeft gedaan bij de corporatie;
- als gevolg van de door klager gedane meldingen meerdere aannemers bij klager zijn langs geweest t.b.v. een op te stellen offerte en tot opname van het te bestellen kozijn;
- het ruim acht maanden heeft geduurd alvorens het kozijn is vervangen;
- klager de door haar ondervonden gevolgschade om moverende redenen nog niet heeft ingediend bij haar inboedelverzekeraar, maar de claim direct heeft ingediend bij de corporatie en daar nog geen terugkoppeling op heeft ontvangen;
- klager tijdens de zitting heeft toegelicht eveneens schade te hebben ondervonden aan haar zonnescherm, die is ontstaan door toedoen van de aannemer en zij graag wil dat de corporatie deze op korte termijn herstelt;
- klager verder voor wat betreft het kozijn heeft aangegeven dat het raam tegen het plafond aanloopt bij het openen van het raam, waarbij de corporatie de melding heeft genoteerd en heeft aangegeven dit verder te zullen oppakken;
- de corporatie met zoveel woorden de lange doorlooptijd van de door klager gedane melding in relatie tot het doen vervangen van het kozijn betreurt;
- de corporatie in relatie tot haar uitgezette opdrachten afhankelijk is en vertrouwt op de tijdige opvolging daarvan door partijen;
- de corporatie tijdens de zitting heeft toegelicht wegens de ontevredenheid over de dienstverlening van de gecontracteerde aannemer, dit op korte termijn te willen afschalen en te beëindigen;
- de corporatie voor wat betreft het verzekeringsaspect heeft aangegeven dat alvorens de claim bij haar verzekeraar kan worden doorgezet, het van belang is dat klager een definitieve afwijzing ontvangt en deze als zodanig doorstuurt aan haar;
- de corporatie in relatie tot het zonescherm heeft aangegeven dat dit vanuit verzekeringsoogpunt in behandeling is bij haar tot het doen verhelpen van de schade;



- de corporatie tot slot heeft aangegeven, achteraf bezien, mogelijk de overlast die klager heeft ervaren had kunnen beperken door het treffen van een noodvoorziening, wat in de situatie van klager is uitgebleven.

### **Advies**

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

De commissie is van oordeel dat:

- in de specifieke de situatie van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op het in de ogen van de commissie gebrek aan communicatie met klager in relatie tot de te ondernemen stappen tot vervanging van het kozijn, alsook het onvoldoende regie hebben op het uitbesteden van deze werkzaamheden aan de door haar ingeschakelde partij(en).

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan doet de nog uitstaande acties op een zo kort mogelijke termijn op te volgen.

*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, 24 september 2024  
Verzenddatum, 14 oktober 2024