



Advies 2504

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 stankoverlast en warmteverlies in de keuken en de duur van het herstel en de informatievoorziening vanuit de corporatie.

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 stankoverlast en warmteverlies in de keuken en de duur van het herstel en de informatievoorziening vanuit de corporatie;
- klager stelt dat ze diverse klachten heeft sinds het vervangen van de cv-ketel ergens in de periode tussen 2018 en 2020;
- klager sinds twee jaar een gaslucht ruikt, die met name tijdens het stookseizoen waarneembaar is;
- klager diverse meldingen bij de corporatie heeft gedaan en dat diverse onderzoeken en herstelwerkzaamheden hebben plaatsgevonden;
- op dit moment de stankoverlast en het warmteverlies in de keuken nog niet zijn opgelost;
- in oktober 2023 is vastgesteld dat die klachten te maken hebben met het ontbreken van de standleiding en de ingedeukte dakunit;
- klager sinds vorig jaar door de corporatie voortdurend wordt doorverwezen naar verschillende installatiebedrijven;
- klager in het contact met de corporatie niet op de hoogte werd gebracht van een contactpersoon binnen de corporatie;
- klager een vergoeding van beperkt woongenot en gemaakte kosten vraagt;
- de corporatie de lange doorlooptijd voor het herstel erkent maar dit wijt aan de overstap naar een ander installatiebedrijf en de beperkte mogelijkheden wegens het broedseizoen van meeuwen;
- de corporatie heeft aangegeven dat de firma Breijer reeds een offerte had afgegeven, maar dat door de overstap naar de firma Bonarius een nieuw offertetraject werd opgestart;
- de corporatie stelt dat de opdracht voor het vervangen van de dakunit inmiddels is gegeven en dat deze binnen circa drie weken zal worden vervangen en de standleiding inmiddels is gereinigd;
- de corporatie aangeeft dat na het vervangen van de dakunit ook de rookgasafvoer van de appartementen daarop zal worden aangesloten;
- de corporatie aangeeft dat zij huurders alleen informeert wanneer een huurder daarom vraagt;



- de corporatie geen directe aanleiding ziet voor het vergoeden van de door klager gestelde schade, maar dat zij dit intern zal bespreken.

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:

- de corporatie, mede door haar overstap naar een nieuwe installateur, ernstig tekort is geschoten in een adequaat en voortvarend herstel van de gebreken;
- in het kader van de dienstverlening en onder de gegeven omstandigheden waarin het herstel langer heeft geduurd dan op voorhand was voorzien, van de corporatie verwacht mag worden dat zij de huurder goed informeert en dit niet overlaat aan de installatiebedrijven met zij werkt en heeft gewerkt.

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, 1 oktober 2024
Verzenddatum, 14 oktober 2024