



Advies 2525

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 de woning van klager ontstane lekkage, daaraan gepaard gaande gevolgschade en de daaruit volgende opvolging van de zijde van 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 de in de woning van klager ontstane lekkage, daaraan gepaard gaande gevolgschade en de daaruit volgende opvolging van de zijde van de corporatie;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven zich in het gehele traject niet serieus genomen te hebben gevoeld door de corporatie;
- klager van mening is dat wegens de ondeskundigheid van de als eerste ingezette monteur het verhelpen van de oorzaak van de lekkage langer heeft geduurd dan nodig is geweest;
- klager verder heeft toegelicht dat de corporatie geen instructies heeft gegeven over de juiste wijze van gebruik van de bouwdroger in de woning;
- klager als gevolg van de lekkage voor een periode van om en nabij een week geen gebruik heeft kunnen maken van (warm) water;
- de corporatie tijdens de zitting haar welgemeende excuses heeft aangeboden aan klager voor de gehele situatie en daarnaast te kennen heeft gegeven het vervelend te vinden dat klager geen gebruik heeft kunnen maken van (warm) water in de woning ten tijde van de uitgevoerde werkzaamheden en het daarnaast ook vervelend te vinden dat klager zich niet serieus genomen heeft gevoeld door de corporatie;
- de corporatie heeft aangegeven direct actie te hebben ondernomen nadat bij haar de melding van de lekkage is gedaan;
- de corporatie in de veronderstelling is geweest dat de doorlooptijd tot gereed melden kort is geweest, maar dat zij geen inhoudelijke terugkoppeling heeft ontvangen van de door haar ingeschakelde aannemer in relatie tot de verdere opvolging en uitvoering tot herstel van de oorspronkelijk situatie.

Advies

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



De commissie is van oordeel dat:

- in de specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid zich toespitst op het tijdens de zitting duidelijk geworden gebrek aan regie dat heeft bestaan ten tijde van de inzet en opvolging van de door de corporatie voor het verhelpen van de ontstane lekkage en de nadien uit te voeren herstelwerkzaamheden ingeschakelde aannemer;
- voor het overige, daarbij refererende aan de verzochte vergoedingen, is de klacht niet ontvankelijk.

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, 17 december 2024
Verzenddatum, 2 januari 2025