



### **Advies 2224**

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 schimmelvorming rondom het kozijn van klager.

### **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 schimmelvorming rondom het kozijn van klager;
- klager zich op het laatste moment heeft afgemeld voor de hoorzitting wegens persoonlijke omstandigheden;
- de corporatie heeft aangegeven dat de schimmelvorming verband houdt met bewonersgedrag;
- de corporatie bij soortgelijke complexen met een soortgelijk kozijn de bewoners adviseert veelvuldig te ventileren;
- wat betreft het bewonersgedrag klager onvoldoende zou ventileren, de ventilatieroosters onvoldoende open zou zetten en in onvoldoende mate de condensvorming rond de kozijnen zou wegnemen;
- de opzichter bij klager is langs geweest en dit als zodanig heeft geconstateerd;
- de corporatie heeft aangegeven van klager te hebben vernomen dat de handelingen voor het tegengaan van schimmel- en condensvorming door klager als vervelend worden ervaren;
- de corporatie een itho ventilatiebox bij klager heeft geplaatst ten behoeve van de afvoer van overmatige vochtvorming in de badkamer en de keuken;
- de corporatie heeft aangegeven dat de kozijnen inmiddels zijn aangepakt en behandeld;
- de ventilatieroosters zijn schoongemaakt en een defect exemplaar op korte termijn zal worden vervangen;
- de corporatie in zijn algemeenheid aangeeft dat wanneer zij een soortgelijke klacht van een bewoner ontvangen, de behandeling daarvan diverse stadia doorloopt, maar in alle gevallen er tijdig wordt geacteerd;
- uit de ons toegestuurde aanvullende stukken blijkt dat klager veelvuldig klachten van met name schimmelvorming heeft gemeld aan de corporatie;
- uit deze stukken eveneens blijkt dat klager meermaals heeft verzocht om een gepaste oplossing vanuit de corporatie voor het tegengaan van overmatige vochtigheid in de woning.

### **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:

- de corporatie in deze specifieke situatie (en de daarmee gemoeide tijdspanne) zich in onvoldoende mate heeft ingespannen tot adequate opvolging van de veelheid van de door klager gedane meldingen tot het tegengaan van overmatig ondervonden vochtigheid in de woning,
- de corporatie er verder goed aan doet bij diens handelwijze zich rekenschap te geven van de historisch gedane meldingen door klager.

Voor het overige merkt de commissie op dat, voor zover dat nodig is en niet reeds wordt gedaan, de corporatie er goed aan doet de historische meldingen over een specifiek terugkerend reparatieverzoek vanuit een individuele klager te delen met de door haar ingeschakelde derde partijen. Naar de mening van de commissie kan dit bijdragen aan de gepastheid van de te ondernemen acties ter verhelpen van de klacht(en) van een klager.

*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,

Hoorzitting, 17 mei 2022  
Verzenddatum, 27 mei 2022