



### **Advies 2500**

Corporatie: Arcade 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 het niet beantwoorden van of niet reageren op gedane informatieverzoeken vanuit klager door 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 het niet beantwoorden van of niet reageren op gedane informatieverzoeken vanuit klager door de corporatie;
- klager zich meermaals richting de corporatie heeft geuit over het disfunctioneren van de in het appartementencomplex ingestelde bewonerscommissie; in zoverre, dat huurders zich niet gehoord voelen dan wel een mate van inspraak hebben bij ingezette trajecten die eenieder aangaat;
- klager te kennen heeft gegeven dat zij, wegens het disfunctioneren, als huurder niet of onvoldoende wordt meegenomen in de vanuit de corporatie aan de bewonerscommissie toegestuurde informatievoorziening;
- klager graag de mogelijkheid heeft rechtstreeks informatie vanuit de zijde van de corporatie te ontvangen;
- de corporatie het disfunctioneren van de bewonerscommissie betwist; daarbij toelichtend dat deze als zodanig functioneert en de corporatie daar periodiek overleg mee voert;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven wel degelijk op gedane uitvragen van klager te reageren, zij het dat dit niet altijd ook de gewenste of gezochte reactie kan zijn geweest,
- de corporatie ter zitting heeft ingestemd met het verzoek tot een rechtstreekse informatievoorziening aan klager.

### **Advies**

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

De commissie is van oordeel dat:

- het disfunctioneren van de bewonerscommissie, waar klager tegen ageert, onvoldoende is komen vast te staan;
- in deze specifieke omstandigheden van het geval, de corporatie datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.



Naar de toekomst toe merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan doet toe te zien op de wijze van informatievoorziening (al dan niet via de bewonerscommissie) naar klager toe, zodat de verstrekte informatie haar ook daadwerkelijk bereikt.

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, 25 september 2024  
Verzenddatum, 14 oktober 2024