



### **Advies 2506**

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 de in ogen van klager onzorgvuldig plaatsgevonden communicatie vanuit de corporatie in relatie tot de ontstane schade aan haar keukenblad.

### **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 ogen van klager onzorgvuldig plaatsgevonden communicatie vanuit de corporatie in relatie tot de ontstane schade aan haar keukenblad;
- klager meermaals contact heeft opgenomen met de corporatie tot het melden en het doen verhelpen van de schade;
- klager tijdens de zitting heeft benadrukt dat de informatievoorziening op de website van corporatie in haar ogen niet volledig dan wel onvoldoende toereikend is, wat in haar geval tot het ontstaan van ruis heeft geleid;
- klager het liefst heeft dat de keuken en het aanrechtblad in huidige staat blijven, zonder dat over wordt gegaan tot vervanging daarvan, zij het wel dat voor het aanrechtblad een aantekening wordt gemaakt in haar dossier;
- klager, nu zij de nodige stappen heeft ondernomen tot het melden van het schadegeval, zij tijdens de zitting heeft aangegeven bereid te zijn om mee te werken aan vervanging van het aanrechtblad;
- klager verder heeft aangegeven oprecht gemaakte excuses te missen vanuit de zijde van de corporatie;
- de corporatie met zoveel woorden betreurt dat de communicatie als zodanig is verlopen en hiervoor haar excuses aanbiedt aan klager;
- de corporatie het aan drukte en inzet van verschillende contactpersonen binnen de corporatie wijt dat klager geen reactie heeft ontvangen op gedane meldingen;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven dat ontstane schade aan de keuken, ook als het een ZAV-keuken betreft, voor rekening van huurder komt;
- de corporatie om mogelijk verdere gevolgschade aan de keuken te voorkomen graag het aanrechtblad wil laten vervangen;
- de corporatie op de vraag van de commissie tot het sturen van een excuusbrief aan klager – wat kan bijdragen aan het herstel in haar relatie met klager – positief heeft geantwoord.

### **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:

- in deze specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op de wijze van informatievoorziening aan klager, wat heeft geleid tot ontstane ruis in de afhandeling van de door klager gemelde schade aan haar aanrechtblad;
- de corporatie er goed aan doet de tijdens de zitting gedane toezeggingen op korte termijn na te komen.

*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, 8 oktober 2024  
Verzenddatum, 22 oktober 2024