



Advies 2158

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 luchtroosters in de woonkamer en de communicatie 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 luchtroosters in de woonkamer en de communicatie van de corporatie;
- klager stelt dat na het vervangen van de luchtroosters nog steeds sprake is van een koudeval;
- klager in zijn klachten richting corporatie geen respons heeft ervaren;
- de corporatie erkent dat er onvoldoende actie is ondernomen op de geuite klachten;
- de corporatie heeft toegezegd de klachten te laten onderzoeken door een deskundig bureau en indien nodig de aanbevelingen te zullen opvolgen;
- de corporatie erkent dat de communicatie onvoldoende is geweest en zij de frustratie van klager hierover begrijpt;
- de corporatie hiervoor excuses heeft aangeboden;
- de corporatie tijdens de hoorzitting heeft toegezegd de andere door klager genoemde reparatieverzoeken te zullen opvolgen;
- de corporatie heeft toegezegd dat één medewerker als contactpersoon voor klager zal functioneren.

Advies

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

De corporatie heeft erkend dat er sprake is geweest van onzorgvuldige communicatie en dat klachten onvoldoende zijn opgepakt.



De commissie adviseert dat:

- de corporatie de gedane toezeggingen op korte termijn zal nakomen;
- de corporatie de klachtenafhandeling in zijn algemeenheid onderzoekt en waar nodig verbetert.

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, 22 maart 2022
Verzenddatum, 30 maart 2022