



Advies: 2159

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 bouwkundige- en installatietechnische gebreken die sinds oplevering van de woning in oktober 2019 zijn gesignaleerd en gemeld aan 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 bouwkundige- en installatietechnische gebreken die sinds oplevering van de woning in oktober 2019 zijn gesignaleerd en gemeld aan de corporatie;
- thans deze klachten nog bestaan:
  - o koudeval in de woning,
  - o het niet werken van de WTW-installatie en de vloerverwarming,
  - o de schadevergoeding van € 250,00 voor gemaakte kosten voor het uitstellen van het laten leggen van de vloer,
  - o de hoge energiekosten;
- klager de afhandeling van de klacht door de corporatie niet afdoende en veel te langdurig vindt;
- de corporatie erkent dat zij onvoldoende opvolging aan de klachten heeft gegeven;
- de corporatie heeft toegezegd de klachten omtrent de koudeval, de WTW-installatie en de vloerverwarming te laten onderzoeken door firma Scholtes op korte termijn en naar aanleiding hiervan een eventuele compensatie voor energiekosten en gederfd woongenot te zullen vaststellen.

### **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 adviseert dat:

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

De commissie acht het redelijk dat de extra gemaakte kosten ad € 250,00 voor het laten leggen van de vloer worden vergoed, nu deze vertraging een direct gevolg was van een bouwkundig gebrek aan de woning.



*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