



Advies 2337

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 een niet-nagekomen toezegging door de corporatie dat de keuken vervangen kon worden met betaling van een eigen bijdrage en dat de communicatie over het vervangen van de keuken onvoldoende en tegenstrijdig was.

### **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 enerzijds een niet-nagekomen toezegging door de corporatie dat de keuken vervangen kon worden met betaling van een eigen bijdrage, en anderzijds dat de communicatie over de vervanging van de keuken onvoldoende en tegenstrijdig was;
- klager stelt dat hun meerdere keren mondeling is toegezegd dat de keuken vervangen kon worden met betaling van een eigen bijdrage en dat zij alleen nog moesten wachten op de afspraak om de keuken in te meten en uit te kiezen;
- klager stelt dat de corporatie deze toezegging zonder toelichting heeft ingetrokken;
- klager stelt dat de medewerkers van de corporatie hierover verschillende boodschappen communiceerden en dat op sommige contactverzoeken in het geheel niet werd gereageerd;
- de corporatie erkent dat de communicatie niet goed is verlopen;
- de corporatie ter zitting heeft toegezegd dat de keuken zal worden vervangen met betaling van een eigen bijdrage.

### **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:

- er sprake is geweest van ontoereikende communicatie door de corporatie;
- de corporatie noch in de reactie op de klachtbrief noch in de zienswijze is ingegaan op het verzoek van klager om haar toezegging over de vervanging van de keuken gestand te doen;
- de corporatie eerst ter zitting heeft erkend dat deze afspraak er was en heeft aangegeven dat de corporatie haar toezegging gestand zal doen.

*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, 20 juni 2023*  
*Verzenddatum, 28 juni 2023*