



Advies 2215

Corporatie: Haag 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 ondervonden geluidsoverlast, treiterijen en pesterijen vanuit klagers directe bovenburen.

#### **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 ondervonden geluidsoverlast, treiterijen en pesterijen vanuit klagers directe bovenburen;
- klager hier meermaals melding van heeft gemaakt bij de corporatie;
- tot twee keer toe een bemiddelingstraject tussen partijen is gestart en succesvol is afgerond;
- klager aangeeft dat de directe bovenburen zich niet houden aan de onderling gemaakte afspraken in het kader van de bemiddelingstrajecten;
- klager met name heeft benadrukt dat de geluidsoverlast in de avond dan wel nachtelijke uren wordt veroorzaakt;
- klager heeft aangegeven medische complicaties te ervaren als gevolg van de situatie;
- de corporatie heeft aangegeven geen andere overlastmeldingen uit het complex te hebben ontvangen over diezelfde bovenburen van klager;
- de corporatie heeft aangegeven dat de ondervloer van de bovenburen voldoet aan de daarvoor technisch gestelde normen;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven open te staan voor het laten plaatsvinden van een onafhankelijk geluidsonderzoek;
- de corporatie heeft benadrukt in alle gevallen dat er een melding is gedaan, tijdig te hebben geacteerd.

#### **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:

- hoewel de corporatie heeft aangegeven naar beste weten te hebben gehandeld richting klager, is de commissie van mening dat de corporatie in een eerder stadium een onafhankelijk geluidsonderzoek had kunnen laten verrichten.



Nu de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven open te staan voor een geluidsonderzoek adviseert de commissie de corporatie daaraan gevolg te geven, waarbij het, voor zover de resultaten van het onderzoek daartoe noodzakelijk, in de rede ligt dat de corporatie adequate vervolgacties onderneemt.

*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, 26 april 2022  
Verzenddatum, 3 mei 2022