



Advies 2271

Corporatie: Staedion

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 geluidsoverlast van verschillende burens en het onvoldoende gehoord worden door de corporatie over deze klachten.

#### **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 geluidsoverlast die klager heeft van de burens van drie verschillende woningen;
- klager de klachten diverse malen gemeld heeft, maar zich niet gehoord heeft gevoeld door de corporatie;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven dat klager overlast zou kunnen ervaren, maar dat daarmee volgens de corporatie niet vaststaat dat naar objectieve maatstaven ook sprake is van overlast;
- naar aanleiding van plaatsgevonden buurtonderzoeken de corporatie de door klager ervaren geluiden heeft gekwalificeerd als te dulden leefgeluiden van naaste burens, en in het verlengde daarvan tot de conclusie is gekomen dat klager daar mogelijk overgevoelig voor is;
- de corporatie stelt drie verschillende buurtonderzoeken te hebben uitgevoerd, waaronder een mogelijkheid om anoniem te kunnen reageren, waaruit geen overlast bij andere burens is gebleken;
- de corporatie erkent dat zij geen onafhankelijk geluidsonderzoek heeft laten uitvoeren, er geen buurtbemiddeling is aangeboden en er geen mondeling contact is geweest tussen de corporatie en klager;
- de corporatie niet vindt dat er sprake is van ernstige, structurele overlast.

#### **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 de specifieke omstandigheden van het geval, de corporatie niet alle middelen die tot haar beschikking staan heeft uitgeput om naar objectieve maatstaven vast te kunnen stellen dat er geen sprake is van door de klager ervaren (geluids)overlast van diens naaste burens.



In het verlengde van het voorgaande adviseert de commissie de corporatie om een geluidsmeting door een onafhankelijke derde plaats te laten vinden, het voortouw te nemen in het initiëren van buurtbemiddeling/mediation gezien de verstandhouding tussen klager en haar burens, en om hierover in persoonlijk contact te treden met klager.

*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, 31 januari 2023  
Verzenddatum, 13 februari 2023