



Advies 2115  
Corporatie: Vidomes

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 geluidsoverlast van de bovenbuurman.

#### **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 ervaren geluidsoverlast van de bovenbuurman;
- klager aangeeft dat de corporatie geen of onvoldoende actie hierop heeft ondernomen;
- uit het dossier niet blijkt en de corporatie niet kan aangeven of er voldoende actie in het verleden is ondernomen met betrekking tot deze klacht;
- de corporatie erkent niet tijdig te hebben gereageerd op correspondentie van klager;
- de corporatie niet kan aangeven of er een deskundige inspectie heeft plaatsgevonden naar de (onder)vloer van de bovenbuurman;
- klager tijdens de hoorzitting heeft aangegeven open te staan voor een geluidsonderzoek;
- de corporatie aangeeft na te gaan of de bovenbuurman overeenkomstig de huurvoorwaarden heeft gehandeld met betrekking tot het leggen van zijn vloer.

#### **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 oordeelt dat:

- de corporatie niet heeft voldaan aan de dienstverlening die van haar verwacht mag worden, waarbij de commissie de corporatie vraagt de klacht opnieuw in behandeling te nemen en hier met klager nadrukkelijk over te communiceren;
- de corporatie opnieuw naar de gestelde eisen, zoals geformuleerd in de huurvoorwaarden (gesteld aan de bovenbuurman), dient te kijken;
- de corporatie actief moet handelen als er niet aan de huurvoorwaarden (gesteld aan de bovenbuurman) is voldaan.

*De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.*



Klachtencommissie  
Wonen  
Zuid-Holland

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,

De heer H. Zwartkruis  
Voorzitter

*Hoorzitting, 6 juli 2021*  
*Verzenddatum, 19 juli 2021*