



Advies 2150

Corporatie: Woonkracht10

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 ervaren 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 het ervaren van geluidsoverlast van de bovenbuurman;
- klager daar meermaals melding van heeft gemaakt bij de corporatie;
- klager aangeeft hierover een logboek te hebben bijgehouden;
- klager dat logboek aan de corporatie heeft overhandigd en daarvan zelf geen kopie heeft;
- de corporatie aangeeft dat in het dossier van klager geen logboek (meer) aanwezig is;
- de corporatie onderzoek heeft gedaan naar de ervaren overlast;
- de corporatie heeft vastgesteld dat de ondervloer van de bovenbuurman voldoet aan de geldende normen;
- de corporatie lang is geweest bij klager voor een geluidsonderzoek;
- de corporatie in dat onderzoek niet heeft kunnen vaststellen dat er sprake is van ervaren geluidsoverlast;
- de corporatie alle nadien gedane meldingen van geluidsoverlast van klager niet in behandeling neemt met verwijzing naar het eerder verrichte onderzoek;
- er veel personeelwisselingen hebben plaatsgevonden bij de corporatie;
- het dossier van klager bij de corporatie niet compleet is;
- er geen meldingen over klager van ervaren overlast bekend zijn bij de corporatie ;
- de brief uit april 2018, die daarmee verband houdt, onterecht is verzonden aan klager;
- de corporatie heeft aangegeven open te staan voor een aanvullend te verrichten onafhankelijk geluidsonderzoek;
- klager overigens ook open staat voor buurtbemiddeling, wat niet van de grond is gekomen door de houding van de bovenbuurman.



Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van de heer XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat:

- Klager overlast ondervindt van zijn bovenbuurman.
- Voor het klachtendossier relevante stukken in het dossier ontbreken.
- Gezien de ervaren overlast adviseert de commissie de corporatie om in/na overleg met klager een onafhankelijk geluidsonderzoek te laten verrichten.
- Afhankelijk van de resultaten van het verrichte geluidsonderzoek kan vervolgens eventueel een buurtbemiddelingstraject worden ingezet.

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.

Namens de klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

*Hoorzitting, 1 februari 2022
Verzenddatum, 8 februari 2022*