



Advies 2302

Corporatie: Woningbouwvereniging Reeuwijk

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 het overmatig ervaren van leef- en woongeluiden alsook stankoverlast veroorzaakt door de directe bovenbuurman van klager.

### **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 overmatig ervaren leef- en woongeluiden alsook stankoverlast door de directe bovenbuurman van klager;
- de leef- en woongeluiden volgens klager met name samenhangen met het gedrag van de bovenbuurman, meer specifiek dat deze veelvuldig in de nachtelijke uren overmatig gebruik zou maken van het toilet;
- in dat kader het geluid als gevolg van het doorspoelen van het toilet door klager als zeer vervelend wordt ervaren en haar nachtrust verstoort;
- klager heeft aangegeven dat de veroorzaakte overlast iets is van de laatste periode en volgens haar samenhangt met de vermeende werkeloosheid van klager als gevolg waarvan de bovenbuurman een gebrek aan dagelijkse routine heeft;
- klager van deze overlast veelvuldig contact heeft opgenomen met de corporatie;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven dat de naaste buren van de woning uit haar complex en die van de bovenbuurman mogelijk ook overlast ervaren, maar zij daar geen melding daarvan durven of willen maken bij de corporatie;
- klager heeft aangegeven dat de bovenbuurman niet zelfstandig te benaderen is gezien zijn, volgens klager, niet uitnodigende houding, maar klager wel graag het gesprek met haar bovenbuurman aan zou willen gaan in het bijzijn van een derde (de wijkagent en/of de corporatie);
- klager heeft aangegeven dat de geluidsoverlast mogelijk mede het gevolg kan zijn van het gebruik van een laminaatvloer door de bovenbuurman, waarvan het leggen daarvan strijdig zou zij met de algemene huurvoorwaarden van de corporatie voor dat specifieke complex;
- de corporatie heeft aangegeven alle technische mogelijkheden te hebben uitgeput om de ervaren geluidsoverlast door klager te verhelpen;
- de corporatie heeft aangegeven dat, kijkend naar het bouwjaar van het complex (1963), bepaalde woon- en leefgeluiden inherent zijn aan de bouw uit die desbetreffende periode;



- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven welwillend te staan tegenover het initiëren van een gesprek met de bovenbuurman van klager en klager zelf, en eventueel in het verlengde daarvan, zo nodig, een of meerdere zorgpartijen daar bij zal aanhaken;
- tijdens de zitting is komen vast te staan dat de corporatie geen weet heeft van het type vloer die bij de bovenbuurman aanwezig is.

### **Advies**

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

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden van dit geval, kijkend naar de door klager ervaren klachten, de corporatie alle mogelijke technische middelen heeft ingezet welke zouden kunnen bijdragen aan het technisch verhelpen van klagers klacht;
- wat betreft het sociale aspect, wat onderliggend is aan de klacht, de corporatie desalniettemin in onvoldoende mate duidelijkheid heeft gekregen waar het aan schort;
- de corporatie in bredere zin er goed aan zou doen om in samenspraak met relevante belanghebbenden (waaronder klager) het gesprek aan te gaan met de directe bovenbuurman van klager en op basis van de uitkomsten van het gesprek vervolgacties uit te zetten.

*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, 28 februari 2023  
Verzenddatum, 9 maart 2023*