



Advies 1940
Corporatie Vidomes

De Geschillencommissie 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.

Omschrijving van de klacht

Overlastklachten van de bovenbuurvrouw en de wijze waarop de corporatie hiermee is omgegaan.

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 een veelheid aan overlastklachten en de wijze waarop de corporatie hiermee is omgegaan;
- de in het klachtenformulier genoemde overlastklachten betrekking hebben op:
 - o geluidsoverlast van de bovenbuurvrouw op de vloer en het balkon;
 - o de incassobureaus.
- klager daarnaast een veelheid van klachten heeft die betrekking hebben op eerdere situaties en op de wijze waarop de corporatie daar destijds mee is omgegaan;
- uit de stukken en tijdens de hoorzitting is gebleken dat er sprake op sommige momenten sprake is geweest van buitenproportioneel klachtgedrag van klaagster;
- onder deze klachten ook klachten waren die een serieuze aanpak rechtvaardigen;
- de corporatie op die klachten niet tijdig en/of adequaat heeft gereageerd;
- door deze handelswijze het vertrouwen van klager in de corporatie ernstig is geschaad;
- een objectieve geluidmeting door de corporatie door klager tot nu toe is afgewezen.

Advies

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

- De commissie verklaart de klacht niet ontvankelijk wat betreft de veelheid van klachten die betrekking hebben op eerdere situaties en op de wijze waarop de corporatie daar destijds mee is omgegaan;
- De commissie is van oordeel dat de klacht gegrond is wat betreft het niet adequaat en tijdig reageren op klachten.
 - De commissie adviseert partijen mee te werken aan een mediation traject. Zowel corporatie als klager hebben tijdens de hoorzitting aangegeven hieraan deel te willen nemen.
 - De commissie adviseert de corporatie hier het initiatief in te nemen en binnen een maand procesafspraken te hebben gemaakt met klager.



**Geschillencommissie
Wonen
Zuid-Holland**

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

Tegen dit advies is geen bezwaar of beroep mogelijk. Aan de corporatie wordt geadviseerd om deze uitspraak anoniem te publiceren op haar website of anderszins.

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer F. van Heusden
Voorzitter