



Advies 2320

Corporatie: Woonbron Hoogvliet

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 overlast van de bovenburen 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 overlast van de bovenburen van klager;
- klager de overlast ervaart sinds 2021 en deze gemeld heeft bij de corporatie;
- klager stelt dat de overlast niet wordt veroorzaakt door de rechtmatige huurster, maar door een derde die daar volgens klager inwoont;
- de corporatie de bovenburen verzocht heeft een ondervloer aan te brengen;
- klager betwijfelt of deze in alle vertrekken is aangebracht;
- de corporatie erkent dat ze dit niet volledig gecontroleerd heeft;
- naar aanleiding van de klachten van klager tweemaal buurtbemiddeling heeft plaatsgevonden, gesprekken zijn geweest met klager en de bovenburen en een geluidsmeting en buurtonderzoek heeft plaatsgevonden;
- uit de geluidsmeting geen overschrijding van de normen is gebleken;
- de corporatie GBA-onderzoek heeft gedaan, waaruit alleen bewoning van de huurder en haar kinderen bleek;
- er geen klachten van andere omwonenden over de betreffende bovenburen zijn;
- de corporatie tijdens de zitting heeft toegezegd dat zij de ondervloer bij de bovenburen zal controleren en opnieuw onderzoek zal doen naar het aantal bewoners van de bovengenoemde woning en het team Overlast van de gemeente te zullen inschakelen.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is wat betreft het niet controleren van de ondervloer.

De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie datgene heeft gedaan wat vanuit haar dienstverlening van haar verwacht mag worden met uitzondering van het niet volledig controleren van de ondervloer.

De commissie adviseert de ondervloer nogmaals volledig te controleren en om passende maatregelen te treffen indien blijkt dat deze niet aan de voorgeschreven normen voldoet.



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, 9 mei 2023
Verzenddatum, 17 mei 2023