



Advies 2321

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 die klager ervaart van de burens.

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 die klager ervaart van de burens;
- deze overlast bestaat uit geluidsoverlast, pesterijen en een petroleumlucht uit de cv kast;
- klager daarnaast een elektriciteitsgroep heeft uitgeschakeld om te voorkomen dat burens op haar kosten stroom gebruiken;
- klager deze klachten bij de corporatie telefonisch en per e-mail gemeld heeft;
- klager stelt niet in de gelegenheid te zijn de overlastformulieren die zij van de corporatie ontving in te vullen;
- de corporatie stelt dat zij een vaste werkwijze hebben voor dossieropbouw en dat klagers van overlast overlastformulieren moeten invullen;
- de corporatie geen verdere stappen heeft ondernomen, omdat klager dit bij herhaling niet gedaan heeft;
- de corporatie de klacht van de petroleumlucht heeft onderzocht in de meterkast en daar geen gebrek heeft geconstateerd;
- de corporatie ter zitting heeft toegezegd de petroleumlucht in de betreffend cv-kast te zullen onderzoeken;
- de corporatie stelt dat de klacht met betrekking tot de elektriciteit buiten haar dienstverlening valt.

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 onderzoeken van de petroleumlucht en de elektriciteitsafname door huurder.

De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie de klacht over de petroleumlucht en de elektriciteitsafname door huurder onvoldoende heeft onderzocht en dit alsnog dient te doen;
- de corporatie in geval van een overlastmelding dient vast te stellen of er sprake is van overlast, maar dat zij hiervoor medewerking van klager nodig heeft door het invullen van overlastformulieren. Klager heeft dit echter niet gedaan. Gelet hierop heeft de corporatie ten aanzien van de overlast vooralsnog datgene gedaan wat vanuit haar dienstverlening van haar mag worden verwacht.



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