



Advies 2326

Corporatie: Ressort Wonen

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op de afhandeling van veelvuldig gemaakte en terugkerende overlastmeldingen over de directe 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 de afhandeling van veelvuldig gemaakte en terugkerende overlastmeldingen over de directe bovenburen van klager;
- klager de betreffende overlast al meerdere jaren ervaart en daar ook meerdere malen een melding van heeft gemaakt bij de corporatie, zonder dat dit leidt tot een specifieke actie of terugkoppeling van de corporatie;
- klager naast de meldingen bij de corporatie ook meerdere malen persoonlijk contact heeft gezocht met de overlastgevers, maar dit geen soelaas heeft geboden;
- klager daarnaast van de betreffende overlast meldingen heeft gemaakt bij de gemeente alsook de VvE van het complex waar klager woont;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven een permanente oplossing te wensen voor de ervaren overlast, omdat geen van de door partijen ondernomen acties tot het gewenste resultaat heeft geleid;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven onbekend te zijn met de door klager in de afgelopen vijf jaar ervaren overlast ;
- de corporatie te kennen heeft gegeven niet bekend te zijn met schriftelijke dan wel via elektronische weg gedane meldingen over de ervaren overlast;
- door de onbekendheid van de overlast bij de corporatie, de corporatie niet de daarvoor bestemde procedure (de stappen uit de escalatieladder) heeft kunnen volgen;
- de corporatie heeft aangegeven welwillend te zijn tot het nemen van een initiërende rol tot het in goede banen leiden van de te ondernemen stappen bij de verschillende partijen, waaronder het bestuur van het VvE van het complex, de gemeente en eventueel het mogelijk door hen in te schakelen bemiddelingsbureau.

Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- in de specifieke omstandigheden van dit geval, de gegrondheid van de klacht van klager toe te rekenen is aan de corporatie; dit omdat de door klager bij de corporatie gedane overlastmeldingen bij de corporatie toch niet bekend zijn – waardoor de corporatie de stappen uit de daarvoor geldende procedures niet heeft kunnen doorlopen en het (mogelijk) verhelpen van de overlast is uitgebleven;
- de corporatie er in deze goed aan zou doen om een initiërende rol op zich te nemen voor het in gang zetten en opvolgen van de stappen uit de in de hoorzitting genoemde escalatieladder.



Voor het overige merkt de commissie op dat klager er goed aan zou doen, voor zover hij reparatieverzoeken heeft, deze bekend te maken bij de corporatie. Dit, zodat de corporatie in de gelegenheid wordt gesteld deze op te kunnen pakken in het kader van haar dienstverlening.

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, 23 mei 2023
Verzenddatum, 2 juni 2023