



Advies 2331

Corporatie: Vidomes

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 de lange doorlooptijd qua afhandeling van de door klager gedane (onderhouds)meldingen, de verplichte plaatsing van een tweede rookmelder, ervaren overlast van diens bovenbuurman en de in het portiek veroorzaakte (zwerf)vuil – waar de corporatie, ten aanzien van de laatste twee punten, volgens klager geen actie in wenst te ondernemen.

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 lange doorlooptijd qua afhandeling van de door klager gedane (onderhouds)meldingen, de verplichte plaatsing van een tweede rookmelder, ervaren overlast van diens bovenbuurman en de in het portiek veroorzaakte (zwerf)vuil – waar de corporatie, ten aanzien van de laatste twee punten, volgens klager geen actie in wenst te ondernemen;
- klager, ten aanzien van de plaatsing van een tweede rookmelder in haar woning, de noodzaak daarvan niet ziet – te meer, daar die niet wettelijk niet verplicht zou zijn;
- klager het gevoel heeft een blokkade op haar naam of account te hebben, daar zij op momenten niet mogelijkheid lijkt te hebben een melding te kunnen doen op de website van de corporatie;
- klager te kennen heeft gegeven open te staan voor een gesprek met haar bovenbuurman, wat zou kunnen bijdragen aan het terugdringen van de door haar ervaren overlast;
- klager voor het door haar ervaren gederfd woongenot een schadevergoeding wenst, begroot op € 150,- per maand en wel voor een periode van 12 maanden;
- de corporatie te kennen geeft dat de doorlooptijd van door klager gedane meldingen langer duren dan gewenst, maar voor enkele onderdelen, zoals het geconstateerde probleem aan de lift, buiten haar macht heeft gelegen gezien de afhankelijkheid daarvan van derden;
- de corporatie uit oogpunt van veiligheid (en bescherming van haar woningbezit) graag een tweede rookmelder wenst te plaatsen in de woning van klager;
- de corporatie de ervaren overlast door klager van haar bovenbuurman als last kwalificeert, die klager heeft te dulden – en de kwalificatie daarvan heeft vastgesteld op eigen ervaring;
- de corporatie ten aanzien van de overlast gevende jongeren en het in dat kader veroorzaakte zwerfvuil het nodige aan het onderzoeken is tot het verhelpen daarvan;



- de corporatie heeft aangegeven welwillend te staan tot het initiëren van gesprek tussen klager en diens bovenbuurman.

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 deze specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid van klagers klachten zich slechts toespitst op de lange doorlooptijd van enkele door haar gedane meldingen en de in de ogen van de commissie ondernomen acties vanuit de corporatie tot objectieve vaststelling van de door klager ervaren overlast;
- nu klager tijdens de zitting haar wens heeft geuit tot het aangaan van een gesprek met haar bovenbuurman tot het bespreken van haar kwestie, de corporatie er goed aan zou doen het initiatief te nemen tot het in gang zetten van dat gesprek – en zo nodig, op te schalen naar mediation ofwel buurtbemiddeling;
- indien het voorgaande in onvoldoende mate bijdraagt tot het verhelpen van klagers ervaren overlast, de corporatie er goed aan zou doen een onafhankelijk geluidsmeting te laten verrichten en de met haar gedeelde adviezen, voortvloeiende uit het verrichte onderzoek, op te volgen;
- onvoldoende vast is komen te staan dat klager derving van woongenot heeft ervaren, ingevolge waarvan zij het toekennen van een schadevergoeding van de hand wijst.

Voor het overige is de commissie van oordeel dat, gezien het belang dat de corporatie heeft bij het plaatsen van twee rookmelders in de woning van klager, klager er goed aan zou doen aan de plaatsing daarvan mee te werken.

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, 6 juni 2023
Verzenddatum, 16 juni 2023