



Advies 2339

Corporatie: Woningbouwvereniging Hoek van Holland

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 het knallen van de waterleiding van de bovenburen en een aldaar overlast veroorzakende inwonende zoon.

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 het knallen van de waterleiding van de bovenburen en een aldaar overlast veroorzakende inwonende zoon;
- klager begin maart de klacht heeft gemeld bij de corporatie;
- klager over de maand maart een overlast dagboek heeft bijgehouden en heeft overhandigd aan de corporatie;
- klager meerdere malen navraag heeft gedaan naar de voortgang van zijn klacht;
- klager geen terugkoppeling heeft ontvangen;
- de corporatie erkent onvoldoende te hebben teruggekoppeld;
- de corporatie ter zitting aangeeft nog niet alle stappen in de klachtafhandeling te hebben doorlopen;
- de corporatie nog mogelijkheden ziet om proactief te handelen ten aanzien van de overlast veroorzakende zoon en de waterslag.

Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie geen adequate terugkoppeling heeft gegeven omtrent de klacht.

De klacht is **ongegrond** op het onderdeel van het herstellen van het gebrek aan de waterslag en overlast veroorzakende zoon.

De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie nog onvoldoende in de gelegenheid is gesteld om actie te ondernemen om de klacht op te lossen.

De commissie adviseert de ter zitting benoemde acties zo spoedig mogelijk uit te voeren en de resultaten daarvan terug te koppelen aan klager dit ter voorkoming dat de waterslag en/of de overlast veroorzakende zoon als gebrek gekwalificeerd worden.



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, 27 juni 2023
Verzenddatum, 5 juli 2023*