



Advies 2341

Corporatie: Woonbron IJsselmonde

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 benedenbuurvrouw.

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 door de benedenbuurvrouw van klager;
- klager de overlast gemeld heeft bij de corporatie en diverse signalen heeft afgegeven bij de corporatie over de ernst van de overlast en de bedreigingen die ze ervaart;
- klager vanwege de bedreigingen geen officiële meldingen wil doen;
- de corporatie stelt dat zij één melding heeft ontvangen van klager;
- de corporatie geen overlastmeldingen van andere bewoners uit het complex heeft ontvangen;
- de corporatie een deel van de signalen die klager afgaf niet heeft geregistreerd of kan terugvinden, terwijl klager hier wel een bevestiging van heeft ontvangen;
- de corporatie meerdere formele meldingen zegt nodig te hebben om verder onderzoek naar de overlast te kunnen doen;
- de corporatie een afspraak die ze had met klager heeft afgezegd en niet opnieuw heeft gepland, waardoor deze niet heeft plaatsgevonden;
- klager, ingegeven door de ervaren overlast, binnenkort een andere woning zal betrekken;
- klager de klachtenprocedure heeft doorgezet voor de overige bewoners en degene die na haar in de woning zal komen wonen;
- de corporatie tijdens de hoorzitting heeft toegezegd dat zij buurtonderzoek zal doen.

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:

- de corporatie tekort is geschoten in de registratie van de ontvangen signalen en in het nakomen van afspraken.

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.

De commissie adviseert de corporatie om voor dergelijke ernstige situaties en bedreigingen een alternatieve werkwijze in te richten, waarmee huurders de gelegenheid wordt geboden dat dossieropbouw plaatsvindt zonder dat formele meldingen zijn gedaan.

De commissie adviseert voorts om het registratieproces na te zien en indien nodig te verbeteren binnen één sluitend systeem.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

Hoorzitting, 11 juli 2023
Verzenddatum, 19 juli 2023