



Advies 2356

Corporatie: Staedion

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 door klager ervaren overlast van diens directe bovenburen.

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 door klager ervaren overlast van haar directe bovenburen;
- klager hier meermaals meldingen van heeft gemaakt bij de corporatie; zelfs na het plaatsen van de nieuwe (onder)vloer bij de bovenburen;
- klager tijdens de zitting een tweetal geluidsoptnames heeft laten horen over de ervaren geluidsoverlast;
- klager onvoldoende het gevoel heeft dat de eventueel te ondernemen stappen door de corporatie zullen bijdragen aan het oplossen van haar kwestie;
- nu de corporatie stelt niet bekend te zijn met andere meldingen uit het complex, klager tijdens de zitting heeft aangegeven dat er andere huurders uit het complex zijn die ook overlast ervaren van diezelfde bovenbuurvrouw, maar daar mogelijk vanuit represailles-oogpunt geen melding van durven te maken bij de corporatie;
- de corporatie te kennen heeft gegeven in voldoende mate te hebben gereageerd op de door klager gedane meldingen, wat zich onder meer heeft geuit in het vervangen van de (onder)vloer van de bovenbuurvrouw;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven open te staan voor het bewandelen van aanvullende stappen, waaronder het door een derde laten verrichten van een onafhankelijk geluidsonderzoek, het verrichten van een laagdrempelige vorm van buurtonderzoek en het inzetten van buurtbemiddeling;
- na de zitting aan de commissie is teruggekoppeld dat de geplaatste ondervloer bij de bovenbuurvrouw van klager voldoet aan de daaraan gestelde normen.

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 de klacht zich toespitst op de omstandigheid dat de corporatie tot op heden naar objectieve maatstaven niet of onvoldoende heeft vastgesteld of er daadwerkelijk sprake is van door klager ervaren overlast;



- wegens het ontbreken van deze vaststelling, een compensatie in enige vorm aan het adres van klager niet aan de orde is;
- het op de weg van de corporatie ligt om de tijdens de zitting besproken opties op korte termijn op te pakken dan wel in gang te zetten – en wat betreft een eventueel te starten buurtbemiddelingsstraject er goed aan zou doen daarin het voortouw te nemen.

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, 5 september 2023

Verzenddatum, 14 september 2023