



Advies 2362

Corporatie: Haag Wonen

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 als ernstige overlast ervaren gedrag van de bovenbuurman.

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 als ernstige overlast ervaren gedrag van de bovenbuurman;
- klager van de geluidsoverlast van de bovenbuurman veelvuldig melding heeft gemaakt bij de corporatie en een logboek heeft bijgehouden van die overlast;
- klager van mening is dat de acties van de corporatie om de overlast vast te stellen en zo nodig weg te nemen niet voortvarend zijn uitgevoerd;
- klager graag compensatie wil voor het door haar gedeelde woongenot;
- klager de corporatie verzoekt geluidsisolatie in haar woning aan te brengen;
- de corporatie niet ontkent dat klager geluiden van haar bovenbuurman als overlast ervaart;
- de corporatie aangeeft dat meerdere partijen betrokken zijn bij het zoeken naar een oplossing;
- de corporatie een extra geluidsisolerende ondervloer heeft aangebracht bij de bovenbuurman;
- de corporatie aangeeft dat er geen andere meldingen van overlast veroorzaakt door deze bewoner bekend zijn;
- de corporatie een geluidsmeting heeft aangeboden, maar klager deze heeft afgewezen omdat deze gemeld zou moeten worden bij de begeleiding van de bovenbuurman;
- de corporatie zich heeft ingespannen om in het contact met klager en de bovenbuurman te komen tot een oplossing;
- de corporatie het aanbrenge van geluidsisolatie in de woning van klager en een financiële compensatie afwijst.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van mevrouw beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is met betrekking tot een niet voortvarende afhandeling van de klachten.

De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie op korte termijn moet overgaan tot een geluidsmeting in de woning van klager en - als dat nog niet heeft plaatsgevonden - een buurtonderzoek moet instellen om vast te stellen of de overlast ook door andere huurders wordt ervaren.



Klachtencommissie
Wonen
Zuid-Holland

De commissie adviseert de resultaten van het geluidsonderzoek en buurtonderzoek voortvarend op te volgen.

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, 26 september 2023
Verzenddatum, 2 oktober 2023