



Advies 2365

Corporatie: Rijswijk 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 een door klager ervaren fluittoon afkomstig vanuit de standleiding van de cv, gedurende het stookseizoen.

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 een door klager ervaren fluittoon afkomstig vanuit de standleiding van de cv, gedurende het stookseizoen;
- klager hiervan meermaals terugkerende meldingen van heeft gemaakt bij de corporatie;
- klager een permanente oplossing van de corporatie verwacht voor het door haar ervaren geluidsoverlast;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven niet te twifelen over datgene wat klager ervaart, gezien de hoeveelheid meldingen die klager daarover heeft gemaakt bij de corporatie;
- de corporatie tot vaststelling van het geluid tot 13 keer langs is geweest bij klager, waarvan eenmaal samen met een opzichter die het betreffende geluid heeft geconstateerd;
- de corporatie te kennen heeft gegeven adequaat te hebben gehandeld op de door klager gedane meldingen;
- de corporatie gepoogd heeft geluid weg te nemen door de stooklijn van het complex te verlagen, zij het dat het geen permanente oplossing betrof omdat de warmtevoorziening naar bovengelegen woningen niet toereikend bleek te zijn;
- de corporatie, zoekend naar een andere oplossing, de standleidingen heeft geïsoleerd en aanvullend heeft voorzien van een koof – wat echter volgens klager niet het gewenste effect heeft gehad;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven open te staan voor de mogelijkheid om een derde specialist in te schakelen voor een second opinion.

Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden van het geval, de corporatie datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.



Voor het overige meent de commissie dat de corporatie er goed aan zou doen om hetgeen tijdens de zitting is aangegeven in overweging te nemen. Hierbij doelend op de mogelijke inzet van een derde partij, zijnde een specialist, voor een second opinion in de kwestie van klager.

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, 3 oktober 2023
Verzenddatum, 12 oktober 2023