



Advies 2374

Corporatie: Woonforte

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 vernieling van fietsen van klager en haar kinderen in de gemeenschappelijke bergingsruimte van het complex.

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 vernieling van fietsen van klager en haar kinderen in de gemeenschappelijke fietsenberging van het complex;
- klager het vermoeden heeft dat de treiterijen, pesterijen en vernielingen afkomstig zijn van een van de burens uit het complex van klager waar zij in het verleden een conflict mee heeft gehad;
- klager te kennen heeft gegeven meerdere aangiftes bij de politie te hebben gedaan van vernieling aan haar fietsen, maar dat deze vanwege gebrek aan bewijs buiten behandeling zijn gesteld;
- klager als mogelijke oplossing van haar situatie, haar fietsen op de galerij voor haar woning heeft geplaatst, maar dat dit wegens brandveiligheidseisen niet is toegestaan door de corporatie;
- klager een permanente oplossing wenst voor haar situatie;
- de corporatie tot een mogelijke de-escalatie vanwege een vermoedelijk onderliggend conflict tussen klager en een van haar onderburen, buurtbemiddeling heeft voorgesteld aan partijen – zij het dat klager hier niet aan wenste mee te werken vanwege de verwachting dat dit geen positief effect zou hebben;
- de corporatie van mening is voldoende adequaat te hebben gereageerd op de door klager gedane meldingen;
- de corporatie tijdens de zitting te kennen heeft gegeven dat voor de mogelijke oplossing van de klacht van klager de inzet van buurtbemiddeling daaraan zou kunnen bijdragen, maar dat hiervoor wel de medewerking van klager is vereist;
- de corporatie openstaat voor de door de commissie gedane suggestie tot het mogelijk inzetten van een camera in de gezamenlijke bergingsruimte.



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 in de ogen van de commissie onvoldoende mate van inspanningen die de corporatie heeft geleverd om tot een passende oplossing te komen voor de oorzaak van de klacht van klager.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen de inzet van cameratoezicht in overweging te nemen vanwege de preventieve werking die daarvan uitgaat en de te verwachten bijdragen aan het voorkomen van verdere vernielingen van fietsen in de gemeenschappelijke bergingsruimte van het complex.

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, 18 oktober 2023
Verzenddatum, 30 oktober 2023