



Advies 2382

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 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 melding van heeft gemaakt bij de corporatie;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven zich niet serieus genomen te hebben gevoeld in het gehele traject;
- klager een structurele oplossing wenst voor haar situatie;
- de corporatie stelt te hebben gedaan wat binnen haar mogelijkheden ligt;
- de corporatie verwacht dat de situatie zich op korte termijn zal oplossen wegens de verwachte verhuizing van de betreffende bovenburen; dit naar aanleiding van de verkregen urgentieverklaring vanuit de gemeente;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven nog een vervolgonderzoek te zullen laten verrichten naar de (onder)vloer van de bovenburen van klager;
- de corporatie verder heeft aangegeven sinds augustus actief te hebben gehandeld.

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 het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op de onvoldoende mate van handelen van de corporatie tot een objectieve vaststelling van de overlastsituatie bij klager en de daaraan gelegen oorzaak;
- nu de bovenburen van klager een urgentieverklaring tot een aanstaande verhuizing hebben verkregen, het ernaar uitziet dat de overlastsituatie daarmee ten einde komt;
- hoewel de bovenburen van klager op korte termijn zullen verhuizen, het op de weg ligt van de corporatie de eerder in werking gezette inspectie naar de (onder)vloer van de bovenburen alsnog op korte termijn uit te voeren en, zo nodig, de daaruit voortvloeiende acties in gang te zetten.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er in de toekomst goed aan zou doen om in vergelijkbare situaties een te doorlopen escalatieladder zorgvuldig te



bewandelen en daarbij het voortouw te nemen in de communicatie richting belanghebbende(n).

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, 31 oktober 2023
Verzenddatum, 7 november 2023