



### **Advies 2383**

Corporatie: Groen Wonen Vlist

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 overlast die klager ervaart van zijn burens sinds oktober 2022 en op de dienstverlening van de corporatie naar aanleiding van zijn klacht daarover in januari 2023.

### **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 overlast die klager ervaart van zijn burens sinds oktober 2022 en op de dienstverlening van de corporatie naar aanleiding van zijn klacht daarover in januari 2023;
- klager op verzoek van de corporatie zelf buurtbemiddeling heeft aangevraagd, welke pas na twee maanden is opgestart en niet is geslaagd omdat de burens toen niet wilden meewerken;
- klager stelt dat de corporatie niet of niet adequaat op zijn klachten heeft gereageerd;
- klager in juli 2023 daarom geklaagd heeft over de dienstverlening van de corporatie;
- klager sinds een gesprek met de burens bij de corporatie op 25 september 2023 minder overlast ervaart;
- de corporatie in de zienswijze noch tijdens de hoorzitting heeft betwist dat er sprake is van overlast;
- de corporatie stelt dat zij tot de zomerperiode voldoende adequaat gehandeld heeft in de behandeling van de klacht over de overlast door klager;
- het bij de corporatie gebruikelijk is dat zij huurders zelf buurtbemiddeling laten opstarten en dat zij daar goede ervaringen mee hebben;
- de corporatie erkent dat zij in de zomerperiode onvoldoende adequaat heeft gereageerd op de klacht van klager;
- de corporatie verwacht dat de burens op korte termijn zullen verhuizen.

### **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:

- de corporatie onvoldoende adequaat heeft opgetreden op de klacht van klager en heeft verzuimd om naar objectieve maatstaven vast te stellen of daadwerkelijk sprake is van (geluids)overlast en strijdigheid met de algemene huurvoorwaarden.



De commissie adviseert de corporatie in zijn algemeenheid om de procedure rondom overlastmeldingen te herzien wat betreft opvolging, regie en termijnen.

De commissie adviseert de corporatie in de onderhavige situatie om adequaat op te treden indien de overlast aan zal houden.

De commissie geeft de corporatie in overweging om klager, gezien de duur van de ervaren overlast, een passende compensatie te bieden.

*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, 24 oktober 2023

Verzenddatum, 6 november 2023