



### **Advies 2386**

Corporatie: Staedion

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 ervaren (geluids)overlast van de directe onderburen van klager alsook de beperkte bemiddelingstijden die aangeboden worden door het door de corporatie ingeschakelde bemiddelingsbureau.

### **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 ervaren (geluids)overlast van de directe onderburen van klager alsook de beperkte bemiddelingstijden die aangeboden worden door het door de corporatie ingeschakelde bemiddelingsbureau;
- klager hier meermaals meldingen van heeft gemaakt bij de corporatie en in dat kader eveneens een logboek heeft bijgehouden, dat zij aan de corporatie heeft toegestuurd;
- klager ten aanzien van de door de corporatie voorgestelde route tot het in gang zetten van mediation te kennen heeft gegeven daarvoor open te staan, zij het dat vanwege haar persoonlijke en medische omstandigheden zij genoodzaakt is een moment overeen te komen dat overdag plaatsvindt;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven dat de corporatie in onvoldoende mate heeft kunnen vaststellen dat het een één-op-één-situatie betreft tussen klager en haar onderburen, maar ook in onvoldoende mate objectief heeft (doen) vaststellen dat er sprake is van last ofwel overlast;
- klager graag van de corporatie wil dat zij haar klacht serieus en adequaat oppakt;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven dat de door klager ervaren (geluids)overlast te kwalificeren is als last, wat klager heeft te dulden van haar onderburen;
- de corporatie verder heeft aangegeven dat de ingezette bemiddeling in de situatie van klager het gepaste middel is tot oplossing van de door klager ervaren overlastsituatie;
- de corporatie verder heeft aangegeven dat de inzet van een ander middel momenteel niet aan de orde is;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven zich in te willen spannen om voor zover mogelijk de ontstane impasse tussen klager en het bemiddelingsbureau te doorbreken, door zich in te spannen tot het plaats kunnen laten vinden van het bemiddelingsgesprek tussen de burens.

### **Advies**

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van mevrouw 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 niet-afdoende inspanning van de corporatie tot de bewerkstelling van buurtbemiddeling tussen klager en haar burens dan wel tot de inzet van andere middelen in de behandeling van de klacht van klager;
- gezien dit gegeven, de corporatie er goed aan zou doen het voortouw te nemen tot het laten plaatsvinden van een bemiddelingsgesprek tussen klager en haar directe onderburens en, zo dit niet mocht baten aan het verhelpen van de klacht van klager, de gepaste acties uit de intern gehanteerde escalatieladder adequaat te doorlopen.

*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, 21 november 2023

Verzenddatum, 1 december 2023