



Advies 2398

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 gaat over de in ogen van klager onzorgvuldige wijze van oplegging van de gedragsaanwijzing aan klager.

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 gaat over de in de ogen van klager onzorgvuldige wijze van oplegging van de gedragsaanwijzing aan klager;
- klager heeft aangegeven geen slechte bedoelingen te hebben gehad met het zoeken van contact bij en met zijn nieuwe bovenburen en dat hij dit meer heeft gedaan in het kader van een kennismaking en later voor de door hem aangeboden hulp;
- klager erkend heeft voor een kleine periode harde muziek te hebben gedraaid, wat verband hield met het overlijden van een naast familielid;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven open te staan voor een bemiddelingsgesprek met de betreffende bovenburen, wat kan bijdragen aan het herstel van de relatie met hen;
- klager weliswaar de aan hem door de corporatie opgelegde gedragsaanwijzing tot het staken van de overlast niet heeft ondertekend, maar dat wel in positieve zin heeft bijgedragen aan verbetering van de situatie;
- klager wel van mening is dat er sprake is van eenrichtingsverkeer; in die zin dat hij ervaart dat de corporatie geen gevolg geeft aan zijn meldingen over de betreffende bovenbuurvrouw;
- de corporatie heeft aangegeven meerdere meldingen over klager te hebben gehad van zowel de betreffende bovenbuurvrouw als andere bewoners uit het complex van klager;
- de corporatie gezien de regie die de situatie vroeg, de uitkomsten van diverse overleggen met ketenpartners en ook het optreden van de politie richting klager, een gedragsaanwijzing aan klager heeft opgelegd;
- de corporatie rond de bereidheid van de bovenbuurvrouw tot het meewerken aan een bemiddelingsgesprek heeft aangegeven dat deze buurvrouw (in het laatste contact ongeveer drie maanden geleden) had aangegeven daar niet voor open te staan, maar zij daartoe nogmaals het gesprek over zal aangaan met deze buurvrouw en klager;
- de corporatie voor het overige rond de door de klager geplaatste elektronische bel (die later verwijderd moest worden) heeft aangegeven dat klager voor terugplaatsing daarvan een zogenoemd ZAV-aanvraag kan indienen bij de corporatie voor de verdere beoordeling daarvan;



- de corporatie in het verlengde van het voorgaande eveneens heeft aangegeven dat wanneer het verzoek niet zou worden ingewilligd en de oude deurbel defect blijkt te zijn, klager daarvoor een reparatieverzoek kan indienen bij de corporatie;
- de corporatie voor het overige te kennen heeft gegeven dat zij in het kader van zorgvuldigheid van mening is correct te hebben gehandeld, zij het dat zij wellicht het proces in aanloop tot oplegging van de gedragsaanwijzing wat duidelijker had kunnen communiceren richting klager;
- de corporatie verder beaamt dat de situatie tussen klager en diens bovenbuurvrouw sinds de oplegging van de gedragsaanwijzing rustig is, met de hoop dat dit ook zo blijft.

Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

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

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen, gezien de in haar ogen ontstane impasse in de relatie tussen klager en diens bovenbuurvrouw, het voortouw te nemen tot het in gang (laten) zetten van een bemiddelingsgesprek tussen partijen. Dit uiteraard voor zover beide partijen daartoe bereid zijn.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.

Hoorzitting, 19 december 2023
Verzenddatum, 29 december 2023



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.

Een kopie van de uitspraak wordt aan de heer C.C.E. Stam verzonden.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer I. Ahmed
Voorzitter