



Advies 2409

Corporatie: Woonbron Delfshaven

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 het tot op heden niet verholpen zijn van het door klager ervaren storend gezoem, gedreun en de trillingen in diens woning.

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 het tot op heden niet verholpen zijn van het door klager ervaren storend gezoem, gedreun en de trillingen in diens woning;
- klager hier meermaals meldingen van heeft gemaakt bij de corporatie, maar wegens de uitblijvende oplossing zich niet serieus genomen voelt door de corporatie;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven en heeft laten zien dat hij een logboek heeft bijgehouden van de ervaren overlast, aangevuld met gemaakte foto's en opnamen, maar deze om moverende redenen niet heeft gedeeld met de corporatie;
- klager verder heeft aangegeven geen nachtrust te ervaren en graag de kwestie op een zo kort mogelijke termijn opgelost wil hebben;
- de corporatie te kennen heeft gegeven adequaat te hebben gehandeld op de door klager gedane meldingen;
- de corporatie met zoveel woorden heeft aangegeven dat het om een complexe kwestie gaat, die qua benadering een stapsgewijze aanpak vereist;
- de corporatie heeft aangegeven dat de medewerking van klager - het delen van diens eigen gemaakte aantekeningen en opnamen - bij zouden kunnen dragen aan de oplossing;
- de corporatie verder heeft aangegeven dat zij nog bezig is met het uit laten voeren van opvolgacties; meer specifiek staat in dat kader binnenkort een onderzoek door de firma Breijer gepland naar de strangen in het appartementencomplex van klager;
- de corporatie in het verlengde van het voorgaande heeft aangegeven dat voor zover er acties volgen uit het plaats te vinden onderzoek, zij deze verder zal oppakken;
- de corporatie voor het overige tijdens de zitting heeft aangegeven welwillend te zijn om een geluidsmeting te laten verrichten naar de objectieve oorzaak van de klacht alsmede om de woning van klager in de ochtend te bezoeken tijdens de periode waarin de overlast wordt ervaren.



Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- in de specifieke omstandigheden van het geval, de corporatie heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden;
- gezien de complexiteit van de kwestie, een zorgvuldige wijze van aanpak tot het in kaart brengen van de mogelijke oorzaak (en het verhelpen daarvan) de nodige tijd van klager kan vragen, wat in deze omstandigheden redelijk wordt geacht;
- de corporatie er goed aan zou doen de tijdens de zitting gedane toezegging tot het laten verrichten van een extern geluidsonderzoek na te komen en dit op korte termijn op te pakken, gevolgd door in gang te zetten vervolgacties, voor zover dat daartoe aanleiding bestaat.

Voor het overige merkt de commissie op dat klager er goed aan zou doen diens eigen gemaakte aantekeningen en opnamen op korte termijn te delen met de corporatie.

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, 6 februari 2024

Verzenddatum, 22 februari 2024