



Advies 2412

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 ervaren overlast afkomstig van het aantal honden van een buurman uit het complex van klager, wat leidt tot stank, geluidsoverlast en bevuiling van het complex.

Toelichting op de klacht en zienswijze corporatie

Hiervoor verwijzen wij u naar het bijgevoegde verslag van de hoorzitting.

en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht heeft betrekking op ervaren overlast afkomstig van het aantal honden van een buurman uit het complex van klager, wat leidt tot stank, geluidsoverlast en bevuiling van het complex;
- klager al dan niet samen met andere bewoners uit het portiek hier meermaals melding van heeft gemaakt bij de corporatie, zonder dat daar vanuit de corporatie een gewenste opvolging aan wordt gegeven;
- klager ervaart niet serieus genomen te worden door de corporatie; dit gezien de lange doorlooptijd van de klacht;
- klager graag een oplossing wenst voor de betreffende situatie en wel op een zo kort mogelijk termijn;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven open te staan voor buurtbemiddeling;
- de corporatie te kennen heeft gegeven op te komen voor de belangen van de overlast gevende bewoner, omdat deze bewoner angstig zou zijn om uit diens woning gezet te worden door deze kwestie;
- de corporatie geen aanleiding heeft gezien tot het nemen van aanvullende stappen dan wel maatregelen richting de overlast gevende bewoner, anders dan afspraken over het schoonhouden van zijn gedeelte van het portiek en de wijze waarop hij het portiek verlaat met diens honden;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven op een willekeurig moment onaangekondigd bij de overlast gevende bewoner langs te zijn geweest voor een momentopname naar de staat van zowel het portiek als diens woning, maar dat uit de gemaakte foto's die tijdens de zitting zijn overgelegd geenszins zou blijken dat er sprake is van bevuiling;
- de corporatie verder heeft aangegeven dat zij de kwestie eerder wilde escaleren naar haar leidinggevende, maar zij van deze leidinggevende teruggekoppeld zou hebben gekregen de betreffende klacht zelfstandig af te moeten handelen;



- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven andere maatregelen richting overlastgever te hebben overwogen, maar dat zij hiervoor op dit moment geen aanleiding ziet;
- de corporatie daarnaast heeft aangegeven dat buurtbemiddeling bij zou kunnen dragen aan de oplossing van de kwestie, zij het dat zij afhankelijk is van de lange duur van de wachttijden in de wijk van klager.

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, met datgene wat de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven, niet gesproken kan worden van een onpartijdige opstelling vanuit de zijde van de corporatie in relatie tot be- en afhandeling van de klacht van klager;
- in het verlengde van voorgaande punt, de corporatie er goed aan zou doen op korte termijn het dossier van klager over te dragen aan een andere klachtenbehandelaar tot verdere behandeling daarvan;
- de corporatie er daarnaast ook goed aan zou doen op een zo kort mogelijke termijn een bemiddelingsgesprek dan wel mediation tussen partijen in gang te zetten en in dat kader het voortouw te nemen.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie, alles afwegende, met overlastgever in gesprek gaat tot het bespreken van de toelaatbaarheid tot het houden van het aantal huisdieren, daarbij specifiek refererend aan het aantal honden. Dit met het oog op het voorkomen van overlast richting andere bewoners uit het appartementencomplex.

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, 20 februari 2024

Verzenddatum, 29 februari 2024