



Dordrecht, 6 maart 2024

Advies

Klacht: 2024-05
Datum: dinsdag 21 februari 2024 om 10.00 uur

Klager: de heer M.C. Schraven
Corporatie: Haag Wonen

Aanwezig:

De klager: de heer M.C. Schraven
Namens de corporatie: mevrouw A. Hazen (beheerconsulent) en de heer T. Kruijt (beheerconsulent)
Namens de commissie: de heer I. Ahmed (voorzitter), de heer F. van Heusden en de heer B.C. Molenaar

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 veroorzaakt door de bovenbuurman van klager alsook ondervonden lekkage, wat tot op heden niet is verholpen en afkomstig is uit de woning van diezelfde bovenbuurman.

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 overlast veroorzaakt door de bovenbuurman van klager alsook op de ondervonden lekkage, die tot op heden niet is verholpen en afkomstig is uit de woning van dezelfde bovenbuurman;
- klager meermaals melding heeft gemaakt van de slechte verstandhouding met de betreffende buurman bij zowel de corporatie als de politie, zonder dat dit tot het door hem gewenste resultaat heeft geleid;
- klager van mening is niet voldoende op de hoogte te worden gehouden door de corporatie over de nog te ondernemen stappen, al dan niet richting de bovenbuurman;
- de corporatie heeft aangegeven adequaat op de door klager gedane meldingen te hebben gereageerd en gehandeld, maar dat de lange duur tot het oplossen van de kwestie te maken heeft met de complexiteit van de zaak en de mentale gesteldheid van de bovenbuurman;
- de corporatie te kennen heeft gegeven zorgvuldig te hebben gehandeld in de reeds ondernomen acties;



- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven dat volgende week (week 7) een opname gepland staat tot het betreden van de woning van de bovenbuurman voor het beoordelen van de oorzaak van de lekkage en de mogelijk te ondernemen vervolgacties in dat kader;
- de corporatie ten aanzien van de door klager ondervonden (gevolg)schade heeft aangegeven deze na het verhelpen van de lekkage bij de bovenbuurman voor haar rekening te zullen nemen;
- de corporatie voor het overige heeft aangegeven dat, voor zover de medewerking van de bovenbuurman tot het verhelpen van de lekkage uitblijft, zij de nodige juridische stappen tegen de bovenbuurman in gang zal zetten.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van de heer M.C. Schraven 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.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie, hoewel het een precare situatie betreft, er goed aan zou doen actiever en zo concreet mogelijk richting klager te communiceren over de genomen en nog te nemen stappen ten aanzien van de bovenbuurman van klager.

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, 6 maart 2024*