



Advies 2512

Corporatie: Woonforte

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 overlast die huurder heeft ervaren van een 24 uur per dag draaiende mechanische ventilatie op een hoog geluidsniveau.

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 overlast die huurder heeft ervaren van een 24 uur per dag draaiende mechanische ventilatie op een hoog geluidsniveau;
- huurder de klacht meerdere malen heeft gemeld bij de corporatie;
- er meerdere malen reparaties hebben plaatsgevonden aan de mechanische ventilatie;
- het geluidsprobleem op 8 oktober 2024 is verholpen, maar huurder herinvoering van een lager toerental wenst tussen 21.00 en 07.00 uur;
- de corporatie erkent dat de klachtafhandeling te lang heeft geduurd wegens gebrekkige interne en externe communicatie;
- de corporatie hiervoor haar excuses heeft aangeboden tijdens de hoorzitting;
- de corporatie aangeeft dat het invoeren van een lager toerental gedurende de nacht complex vraagstuk oplevert vanwege de verschillen in de aangesloten huishoudens;
- de corporatie onderzoek doet naar het installeren van woning-gebonden afzuiginstallaties, maar dat dit een langdurig proces is;
- de corporatie in de tussenperiode wil kijken of zij een aanpassing kan doen in de woning van huurder;
- de corporatie in de zienswijze een compensatie heeft aangeboden, maar deze nog niet heeft gekwantificeerd.

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 de corporatie tekort is geschoten in haar dienstverlening richting huurder wat betreft de klacht omtrent de mechanische ventilatie.

De commissie stelt vast dat de klacht nu deels is opgelost en dat de corporatie onderzoek doet naar een structurele oplossing.

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
Namens de behandelende kamer

Hoorzitting, 12 november 2024
Verzenddatum, 22 november 2024