



Advies 2210

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 ondervonden geluidsoverlast van de benedenburen.

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 van de benedenburen ondervonden geluidsoverlast;
- klager diverse malen heeft geprobeerd contact te zoeken met de corporatie om melding te maken van geluidsoverlast;
- de corporatie deze meldingen na verloop van tijd intern heeft doorgezet, maar zich heeft geconcentreerd op het technische aspect en aan de gedragskant onvoldoende aandacht heeft besteed;
- de opzichter heeft vastgesteld dat de vloer technisch niet in orde was;
- de corporatie nadien de nodige maatregelen heeft genomen om het gebrek te verhelpen;
- de onderburen van klager na het verhelpen van het gebrek geen overlast meer ervaren van klager;
- klager desondanks overlast blijft ervaren;
- klager in het verlengde daarvan een verzoek tot woningruil heeft ingediend bij de corporatie, maar deze door de corporatie om niet duidelijke redenen is afgewezen;
- de corporatie niet het fijne heeft kunnen vertellen rondom haar beleid bij woningruil en de afwijzing daarvan richting klager;
- de corporatie bij klager langs is geweest voor het verrichten van een eigen geluidsonderzoek;
- uit dat geluidsonderzoek geen andere geluiden waren te horen dan als normaal bestempelde woon- en leefgeluiden;
- de corporatie heeft aangeven open te staan voor het laten verrichten van een onafhankelijk geluidsonderzoek.

Advies

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



De commissie is van oordeel dat:

- het, gezien het specifieke complex, aan te bevelen is dat de corporatie een onafhankelijk geluidsonderzoek laat verrichten naar de ondervonden geluidsoverlast en eventuele resonantie;
- de corporatie de resultaten van dit onderzoek in overleg met klager bespreekt;
- de corporatie, voor zover en wanneer een verzoek tot woningruil is gedaan, richting klager helder moet maken op basis van welke gronden de woningruil is geweigerd;
- het aanbeveling verdient de mogelijkheden tot buurtbemiddeling te onderzoeken.

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, 29 maart 2022
Verzenddatum, 7 april 2022