



## **Advies 2419**

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 de door klager ervaren geluidsoverlast gedurende de uitvoering van een renovatieproject aan het appartementencomplex van klager en in het verlengde daarvan diens verstoorde slaap wegens haar professionele en dienstverlening in de nachtzorg.

### **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 de door klager ervaren geluidsoverlast gedurende uitvoering van een renovatieproject aan het appartementencomplex van klager en in het verlengde daarvan diens verstoorde slaap wegens haar professionele en dienstverlening in de nachtzorg;
- klager haar melding in eerste instantie in persoon heeft gedaan in de projectwoning, maar is doorverwezen om haar melding via e-mail in te dienen;
- klager tijdens de zitting te kennen heeft gegeven zich niet gehoord te hebben gevoeld door de corporatie wegens het uitblijven van een passende oplossing tijdens de duur van het renovatieproject;
- klager met zoveel woorden heeft aangegeven dat de corporatie met twee maten meet; dit verband houdende met de gemaakte uitzonderingen voor het langer gebruik kunnen maken van de tijdelijk beschikbaar gestelde huurwoning voor een drietal andere bewoners uit het appartementencomplex;
- klager voor de volledigheid heeft toegelicht dat de renovatie is gestart op 17 oktober 2023, deze drie weken heeft geduurd en nadien nog tweeënhalve maand doorliep in het appartementencomplex, waarvan de overlast voor klager overdag hoorbaar was in de woning;
- klager daarnaast heeft aangegeven dat de corporatie op haar laatst gestuurde e-mail niet heeft gereageerd;
- de corporatie met zoveel woorden tijdens de zitting heeft aangegeven dat een renovatie gepaard gaat met een bepaalde mate van geluidsoverlast, wat huurders hebben te dulden;
- de corporatie verder heeft aangegeven niet te twijfelen aan de door klager ervaren overlast, zij het dat het verzoek van klager tot het vinden van een passende oplossing (lees: in de vorm van een ander onderkomen) niet voldoende zwaarwegend werd geacht om aan dat verzoek tegemoet te komen;



- de corporatie ten aanzien van het punt over het meten met twee maten heeft aangegeven dat hier weliswaar sprake van is geweest, maar dit verband hield met medische redenen en achtergrond van die betreffende huurders en als zodanig niet vergelijkbaar was met de kwestie van klager;
- de corporatie, achteraf gezien, heeft aangegeven dat de communicatie richting klager wellicht beter had gekund, zonder dat dit de uitkomst van haar handelen had beïnvloed.

### Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van mevrouw 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, hoewel de commissie begrip heeft voor de situatie waarin klager destijds verkeerde, de corporatie heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

*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, 19 maart 2024*

*Verzenddatum, 26 maart 2024*