



## Advies 2424

Corporatie: Vidomes

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 (geluids)overlast afkomstig van de directe bovenbuurvrouw van klager.

### 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 (geluids)overlast afkomstig van de directe bovenbuurvrouw van klager;
- klager klaarblijkelijk ervoor heeft gekozen niet bij de hoorzitting aanwezig te zijn;
- klager in de loop der jaren meermaals melding bij de corporatie heeft gemaakt van de ervaren overlast, maar gezien de lange doorlooptijd ervan van mening is, dat de corporatie zaken niet (even) adequaat oppakt om de overlastsituatie te verhelpen;
- klager bereid is of zou zijn om mee te werken aan buurtbemiddeling, maar daarin niet verder komt omdat de overlastgever dit weigert;
- klager graag een oplossing wenst voor diens situatie;
- de corporatie met zoveel woorden te kennen heeft gegeven adequaat op de door klager gedane meldingen te hebben gereageerd, maar daarin beperkt wordt door de weigerachtige houding van overlastgever;
- de corporatie, wat betreft de door klager ervaren (geluids)overlast, heeft aangegeven dat tussen de gedane meldingen grote tussenpozen hebben gezeten, wat zou duiden op de de-escalatie van de situatie;
- de corporatie tijdens de zitting heeft benadrukt dat de kwestie van klager een één-op-één-situatie betreft, zonder dat anderen uit het appartementencomplex eveneens overlast van overlastgever ervaren;
- de corporatie thans bezig is met het opbouwen van een dossier richting overlastgever; dit nadat duidelijk is geworden dat sinds een bepaalde periode het inderdaad zo is dat overlastgever overlast aan het adres van klager veroorzaakt;
- de corporatie op korte termijn met een derde partij (de GGD) en overlastgever om tafel gaat voor een door te lopen hulptraject;
- de corporatie, bij een blijvend weigerachtige houding van overlastgever, te kennen heeft gegeven tot gepaste maatregelen over te zullen gaan;
- de corporatie voor het overige te kennen geeft niet van mening te zijn tekort te hebben geschoten in haar dienstverlening jegens klager, gezien de complexiteit van de overlastsituatie in algemene zin.



### **Advies**

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van de heer 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, de corporatie, gezien het verloop van de overlastsituatie, daarbij eveneens rekening houdend met de periodiciteit van de door klager gedane meldingen en de door de corporatie ondernomen (vervolg)acties, heeft gedaan wat van haar in het kader van haar dienstverlening van haar verwacht mag worden;
- de corporatie er goed aan zou doen, nu de situatie is verworden tot een daadwerkelijke overlastsituatie verband houdende met de geestelijke gesteldheid van overlastgever, het voortouw te nemen in de vervolgacties richting overlastgever met informatieverstrekking daarvan aan klager; dat laatste, voor zover dat in lijn met de algemene verordening gegevensbescherming is toegestaan.

*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*Dit