



Advies 2437

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 geluidsoverlast van de bovenburen 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 geluidsoverlast van de bovenburen van klager;
- klager de klacht in april 2022 gemeld heeft;
- hierna buurtbemiddeling heeft plaatsgevonden waarin duidelijke afspraken gemaakt zijn, die in november 2022 schriftelijk zijn bevestigd door de corporatie;
- klager aangeeft nog steeds overlast te ervaren;
- klager zich onvoldoende gehoord en serieus genomen voelt door de corporatie;
- de corporatie stelt dat zij de stappen van het overlastprotocol zorgvuldig gevolgd heeft;
- de corporatie zich op het standpunt stelt dat er sprake is van leefgeluiden;
- de corporatie dit baseert op de soort meldingen van klager en het ontbreken van klachten van andere burenen;
- de corporatie erkent dat het plannen van de geluidsmeting niet goed is verlopen;
- de corporatie ter zitting hiervoor excuses heeft aangeboden;
- de corporatie in december 2023 aan klager liet weten dat zij het dossier wilde sluiten, maar dat zij wegens aanhoudende klachten van klager toch heeft besloten een geluidsmeting te doen;
- de corporatie op 17 mei 2024 gedurende een week een geluidsmeting zal laten uitvoeren in de woning van klager.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van mevrouw XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is wat betreft het niet tijdig en onvoldoende vaststellen of er naar objectieve maatstaven sprake is van overlast; de commissie acht de klacht voor het overige **ongegrond**.

De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie het overlastprotocol heeft gevolgd;
- de corporatie echter na november 2022 naar aanleiding van de aanhoudende klachten eerder een geluidsmeting had moeten laten uitvoeren.



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, 16 april 2024

Verzenddatum, 25 april 2024