



Advies 2438

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 – herhaaldelijk – ervaren geluidsoverlast veroorzaakt door de bovenbuurvrouw van klager, wat leidt tot verstoring van slaap en gezondheidsproblemen bij klager, en op het mogelijk niet aanwezig zijn van een voorgeschreven ondervloer in de woning van de bovenbuurvrouw.

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 – herhaaldelijk – ervaren geluidsoverlast veroorzaakt door de bovenbuurvrouw van klager, wat leidt tot verstoring van slaap en gezondheidsproblemen bij klager, en op het mogelijk niet aanwezig zijn van een voorgeschreven ondervloer in de woning van de bovenbuurvrouw;
- klager in de eerste tien jaar dat zij in deze woning woont geen klachten heeft ervaren dan wel ingediend over een van haar burens bij de corporatie;
- klager zich door de corporatie niet serieus genomen voelt wegens uitblijvend optreden richting overlastgever; dit ondanks meerdere door klager gedane meldingen van geluidsoverlast bij de corporatie;
- de corporatie gereageerd heeft op de klachten van klager door onderzoek te doen naar de aanwezigheid van een dempende (onder)vloer in de woning van de bovenbuurvrouw, hetgeen heeft geresulteerd in een gebod aan deze bovenbuurvrouw om een passende (onder)vloer te plaatsen, met voldoende demping;
- de corporatie het initiatief heeft genomen tot een gesprek tussen klager, bovenbuurvrouw, de wijkagent en de corporatie zelf, waarin tussen partijen duidelijke (gedrags)afspraken zijn gemaakt;
- de corporatie heeft aangegeven dat vijf van de zeven medebewoners van het appartementencomplex een petitie hebben ondertekend, waarin zij kenbaar hebben gemaakt 'het geklaag van klager zat te zijn';
- de corporatie, naar aanleiding van de petitie, telefonisch contact heeft opgenomen met de ondertekenaars en bevestiging van hun standpunten heeft ontvangen;
- de corporatie een geluidsmeting heeft laten uitvoeren naar de door klager ervaren overlast van haar bovenbuurvrouw, waaruit zou volgen dat de ervaren geluiden te kwalificeren zijn als te dulden woon- en leefgeluiden;
- de corporatie tijdens de zitting heeft toegelicht klager een ander woning te zullen aanbieden, die dan zal moeten worden geaccepteerd met daaraan verbonden een preventief op te leggen gedragsaanwijzing tot het voorkomen van een soortgelijk toekomstig conflict;



- de corporatie vanuit de commissie is verzocht de meetresultaten van het uitgevoerde geluidsonderzoek aan haar toe te sturen, hetgeen achteraf is gedaan met de mededeling vanuit de corporatie dat de meetresultaten volgens klager niet representatief zouden zijn (geen bruikbaar materiaal) en als gevolg daarvan is vernietigd door de corporatie.

Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op het onvoldoende doen vaststaan van het door de corporatie betwiste standpunt van klager over het ervaren van geluidsoverlast van diens bovenbuurvrouw; daaraan draagt eveneens niet bij het aan de bovenbuurvrouw opgelegde gebod door de corporatie tot het plaatsen van een deugdelijke (onder)vloer;
- de corporatie voor het overige adequaat en conform van wat van haar verwacht mag worden op de klachten van klager heeft gereageerd en gehandeld;
- de corporatie met het aanbieden van een andere woning aan klager een passende oplossing biedt om deze geëscaleerde situatie te beëindigen; daarbij een kanttekening makend dat zij de corporatie een preventief op te leggen gedragsaanwijzing aan klager ter heroverweging meegeeft; in die zin of deze niet achterwege kan blijven.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen om erop toe te zien dat het aan de bovenbuurvrouw van klager opgelegde gebod op een zo kort mogelijke termijn wordt opgevolgd. Dit mede met het oog op de komst van een nieuwe huurder in de woning van klager bij verhuizing van laatstgenoemde.

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, 9 april 2024

Verzenddatum, 29 april 2024