



### **Advies 2443**

Corporatie: Hof 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 door klager ervaren buurtoverlast afkomstig vanuit aangrenzende woningen.

### **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 door klager ervaren buurtoverlast afkomstig vanuit aangrenzende woningen;
- klager vanaf 2020 tot heden met name heeft geklaagd over twee burens uit haar complex, maar daarnaast ook overlast ervaart van andere burens, zonder daar melding van te hebben gemaakt bij de corporatie;
- klager met zoveel woorden aangeeft een permanente oplossing te willen voor haar situatie;
- de corporatie aangeeft vanwege de periode tussen de meldingen, iedere melding als eerste nieuwe melding te hebben opgevat en daarnaar heeft gehandeld;
- de corporatie vanaf januari 2024 actiever aandacht heeft voor de overlastsituatie van klager en verdergaande maatregelen aan het treffen is richting overlastgevers;
- de corporatie heeft erkend dat de wijk waar klager in woont bekend staat als een probleemwijk;
- de corporatie in het verlengde van het voorgaande punt heeft aangegeven te erkennen dat klager als zodanig overlast ervaart, waarbij richting klager is aangedrongen blijvend een melding te doen van ervaren overlast wegens de daarmee dossiervorming ten aanzien van de overlastgevers.

### **Advies**

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

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden van het geval, de corporatie, kijkend naar de eerder in het verleden door klager terugkerend gedane overlastmeldingen, adequater had kunnen handelen tot het mogelijk verhelpen daarvan;
- in het verlengde van het voorgaande punt, de corporatie goed aan zou doen om de reeds ingezette stappen en de mogelijk nadien in te zetten vervolgstappen op korte termijn op te volgen en in dat kader het voortouw te nemen.



*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, 23 april 2024  
Verzenddatum, 13 mei 2024