



Advies 2444

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 gaat over:

- het ontbreken van communicatie voorafgaand aan werkzaamheden;
- ervaren geluidsoverlast door die werkzaamheden en
- het niet reageren op brieven hierover.

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 gaat over:
 - o het ontbreken van communicatie voorafgaand aan werkzaamheden;
 - o ervaren geluidsoverlast door die werkzaamheden en
 - o het niet reageren op brieven hierover.
- klager stelt dat door hem heel veel tijd is gestoken in deze klacht;
- klager door de geluidsoverlast, gederfd woongenot heeft ervaren en hiervoor een financiële vergoeding wenst;
- de corporatie erkent dat sprake is geweest van geluidsoverlast als gevolg van werkzaamheden in de badkamer van de bovenburen;
- de corporatie erkent dat niet gereageerd is op de meldingen die meneer heeft gedaan. De corporatie hiervoor meermaals excuses heeft aangeboden, maar niet eerder dan nadat de klacht was ingediend bij de klachtencommissie;
- de corporatie stelt dat bij dagelijks onderhoud nooit vergoedingen voor gederfd woongenot worden toegekend.

Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- de klacht **gegrond** is voor de gebrekkige communicatie door de corporatie richting klager op zijn meldingen. De corporatie is tekortgeschoten in haar dienstverlening waar het gaat om het vooraf informeren en reageren op de gedane meldingen.
- de klacht voor de vraag naar een vergoeding voor gederfd woongenot **ongegrond** is.

De commissie adviseert:

- bij voorgenomen werkzaamheden vooraf de bewoners te informeren en



- maatregelen te nemen om de communicatie naar de huurders bij meldingen zowel telefonisch als per app en/of mail goed en tijdig te laten verlopen.

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, 1 mei 2024
Verzenddatum, 13 mei 2024