



### **Advies 2453**

Corporatie: Woonpartners Midden-Holland

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 ondervonden overlast, zijnde leefgeluiden, komende van diens 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 door klager ondervonden overlast, zijnde leefgeluiden, komende van diens bovenbuurvrouw;
- klager hier meermaals melding van heeft gemaakt bij de corporatie; dit in het kader van een te vinden oplossing voor zijn situatie;
- klager heeft toegelicht in meer of mindere mate hoog sensitief te zijn voor prikkels van buitenaf, waarvan de oorzaak in het verleden ligt;
- klager en bovenbuurvrouw een goede onderlinge verstandhouding hebben, zij het dat zij onderling niet als zodanig uitvoerig het gesprek zijn aangegaan over de overlast die klager ervaart;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven open te staan voor het door de corporatie in gang te zetten bemiddelingsgesprek met diens bovenbuurvrouw;
- de corporatie met zoveel woorden heeft aangegeven dat de huidige situatie zich niet leent voor escalatie maatregelen; dit omdat de door klager ervaren leefgeluiden inherent zijn aan de bouwkundige staat van het complex en als zodanig er ook niet gesproken kan worden van een overlastsituatie en als zodanig geen bouwkundige aanpassingen gedaan kunnen worden;
- de corporatie heeft aangegeven om tot doorbreking van de ontstane patstelling tussen klager en diens bovenbuurvrouw een derde partij in te zullen zetten als bemiddeling tussen hen, waarbij, in het verlengde daarvan, begrip vanuit beider zijde zal ontstaan, alsook afspraken zullen worden gemaakt om rekening te houden met elkaars situatie/leefomstandigheden.

### **Advies**

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

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden van het geval, de corporatie datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.



Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen om het tijdens de zitting besproken en in te zetten bemiddelingsgesprek tussen partijen op een zo kort mogelijke termijn te laten plaatsvinden.

De commissie doet aan klager de suggestie om te onderzoeken of de aanschaf van een 'noice cancelling koptelefoon' de ervaren overlast kan beperken.

*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  
Namens de behandelende kamer

Hoorzitting, 25 juni 2024  
Verzenddatum, 9 juli 2024