



Advies 2454

Corporatie: Arcade 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 ondervonden stankoverlast (wielucht) afkomstig uit de woning van de onderbuurman 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 ondervonden stankoverlast (wielucht) afkomstig uit de woning van de onderbuurman van klager;
- klager om moverende redenen ervoor heeft gekozen niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting;
- klager over haar klacht meermaals meldingen heeft gemaakt bij zowel de corporatie als de gemeente;
- klager met zoveel woorden heeft aangegeven dat de corporatie geen aanvullend door klager gedane reparatieverzoeken meer in behandeling wil nemen;
- klager heeft toegelicht dat er naast haar ook ander bewoners uit het portiek zijn die eveneens overlast ervaren van overlastgever;
- de corporatie heeft aangegeven zich geenszins te kunnen vinden in het niet oppakken van de door klager gedane onderhoudsmeldingen; daarbij aangevuld dat de corporatie niet bekend is met openstaande onderhoudsmeldingen van klager;
- de corporatie de lange doorlooptijd van de klacht wijt aan de complexiteit van het in kaart brengen van het mogelijk technisch gebrek, als oorzaak van de door klager ervaren stankoverlast;
- de corporatie tijdens de zitting heeft toegelicht dat recentelijk een luchtdichtheidsmeting heeft plaatsgevonden, waardoor het euvel naar alle waarschijnlijkheid is gevonden en de aanpak daarvan op korte termijn zal worden uitgevoerd;
- de corporatie voor het overige heeft toegelicht dat zij, vanuit een bredere context, moeilijkheden heeft ervaren bij het overgaan tot acties binnenshuis bij klager omdat klager daartoe onbereidwillig was;
- de corporatie heeft aangegeven het sociale aspect en dat wat daaromheen heeft gespeeld op te zullen vragen en na te zullen sturen aan de commissie, die daarom heeft verzocht tijdens de zitting.



Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- in de specifieke omstandigheden van het geval, de corporatie heeft gedaan wat vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden om het technische gebrek te verhelpen.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er naar de toekomst toe goed aan zou doen dergelijke overlastdossiers vanuit een breder perspectief op te pakken en in dat kader het sociaal aspect daarin mee te nemen.

Daarnaast vindt de commissie dat klager als de corporatie werkzaamheden in de woning van klager dient uit te voeren daar vanuit goed huurderschap haar medewerking aan zou moeten verlenen.

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, 29 mei 2024
Verzenddatum, 10 juni 2024