



Advies 2457

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 door klager in de nachtelijke uren ervaren geluidsoverlast komend uit de woning van diens bovenbuurman.

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 in de nachtelijke uren ervaren geluidsoverlast komend uit de woning van diens bovenbuurman;
- klager hier meermaals melding van heeft gemaakt bij de corporatie, zonder dat de ondernomen acties van de corporatie tot een oplossing hebben geleid;
- naast klager vijf andere bewoners uit het portiek van klager vergelijkbare overlast ervaren en dit als zodanig schriftelijk kenbaar hebben gemaakt;
- klager ter staving van haar klacht en gedane meldingen over een lange tijdsperiode een logboek heeft bijgehouden en dit met de corporatie heeft gedeeld;
- de corporatie met zoveel woorden te kennen heeft gegeven adequaat op de klacht van klager te hebben gereageerd en in dat kader de nodige (vervolg)acties heeft uitgezet en opgevolgd;
- de corporatie bij de overlastgever heeft geconstateerd dat diens ondervloer onvoldoende dempend bleek te zijn en deze door overlastgever heeft laten vervangen;
- de corporatie geen opvolging heeft gegeven aan de door de andere bewoners uit het portiek van klager geschreven brieven;
- de corporatie de klacht van klager toespitst op het kraken van de vloer, zonder dat zij van mening is dat het gedrag van overlastgever hier van invloed op is;
- corporatie bereid is een tweede geluidsmeting te laten verrichten; dit naar aanleiding van de vervanging van de ondervloer van de bovenbuurman;
- de corporatie daarnaast tijdens de zitting heeft aangegeven bereid te zijn intern te bekijken of klager een andere woning toegewezen kan krijgen.

Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- in de specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op het in onvoldoende mate in ogenschouw nemen van de bredere context van



- de klacht; daarbij doelend op het gedrag van de overlastgever dat zich voordoet in de nachtelijke uren;
- gezien de overige bij de corporatie bekende brieven van medebewoners uit het portiek van klager, de corporatie, in het verlengde van het voorgaande, er goed aan doet een buurtonderzoek te verrichten tot het in kaart brengen van de eventueel ervaren overlast bij deze bewoners en in dat kader de nodige acties uit te zetten.

Voor het overig meent de commissie dat de corporatie er goed aan doet de door haar tijdens de zitting gedane toezegging tot het intern bespreken van de mogelijkheid tot een eventuele verhuizing van klager gestand te doen.

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, 11 juni 2024
Verzenddatum, 18 juni 2024