



Dordrecht, 17 september 2024

Advies 2479

Corporatie: Wooninvest

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 het in ogen van klager niet optreden van de corporatie in relatie tot haar ZAV-beleid ten aanzien van de onrechtmatige plaatsing van een serre door de naaste burens van klager en de overlast die klager hierdoor ervaart.

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 het in ogen van klager niet optreden van de corporatie in relatie tot haar ZAV-beleid ten aanzien van de onrechtmatige plaatsing van een serre door de naaste burens van klager en de overlast die klager hierdoor ervaart;
- klager meermaals het contact heeft gezocht met de corporatie en beklag heeft ingediend met een verzoek tot optreden, maar dat als zodanig is uitgebleven;
- klager het met zoveel woorden oneerlijk vindt dat voor de huidige huurders in het complex die over een serre beschikken, de corporatie daar onder gestelde voorwaarden een uitzondering voor heeft gemaakt en heeft willen gedogen tot aan de mutatie van die woningen;
- klager van mening is dat de corporatie gehouden is handhavend op te treden; temeer daar dit gesterkt wordt gezien de overlast die klager als gevolg daarvan ondervindt, zich uitmondend in versterkte geluidshinder als ook verminderde zoninval in diens tuin;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven dat vanuit het verleden om klaarblijkelijk moverende redenen er vanuit de corporatie niet voor is gekozen handhavend op te treden tegen huurders die een serre hebben geplaatst of laten plaatsen; dit zonder daar een ZAV-aanvraag voor te hebben ingediend bij de corporatie;
- de corporatie heeft toegelicht dat het beleid zo is dat ZAV-aanvragen gerelateerd aan de plaatsing van serres worden afgewezen;
- de corporatie als gevolg van de eerder uitgestuurde brief aan de huurders in het complex die over een serre beschikken en de gesprekken die nadien met deze huurders op haar kantoor hebben plaatsgevonden, ervoor heeft gekozen de huidige situatie voor die betreffende huurders te gedogen – met daaraan gestelde voorwaarden;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven te betreuren dat tussen de door klager gedane meldingen en het uiteindelijk gegeven antwoord een lange doorlooptijd heeft gezeten, waarvan de corporatie heeft toegelicht dat dit verband heeft gehouden met de interne communicatie bij de corporatie zelf waar de melding van klager is blijven liggen;
- de corporatie verder heeft toegelicht dat alleen de huurders die over een serre beschikken een specifiek schrijven van de corporatie daarover hebben ontvangen,



hoewel het ook gewenst was geweest dat klager daarover bericht zou ontvangen gezien diens meldingen die daarmee verband hielden.

Advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op de uitblijvende terugkoppeling aan klager in relatie tot de door hem gedane meldingen alsook de ingediende klacht ten aanzien van een reactie tot het handhavend optreden richting huurders die over een serre beschikken;
- voor het overige de klacht van klager ongegrond is in zoverre dat de corporatie heeft gedaan wat vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige merkt de commissie op dat nu klager overlast ondervindt van de serre van diens burens, het op de weg van klager ligt daar een melding van te doen bij de corporatie voor het verder opvolgen daarvan.

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, 3 september 2024
Verzenddatum, 17 september 2024