



Advies 2518

Corporatie: Staedion

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 verwijderen van de videodeurbel en de aan klager door de corporatie opgelegde boetes vanwege het uitlaten van de hond op de galerij van het appartementencomplex.

Toelichting op de klacht en zienswijze corporatie

Hiervoor verwijzen wij u naar het bijgevoegde verslag van de hoorzitting.

Overwegingen van de commissie

Overwegende dat:

- de klacht gaat over enerzijds het niet naleven van de instructie van de corporatie om de videodeurbel te verwijderen en anderzijds over een door de corporatie opgelegde boete in verband met het niet opvolgen van aanwijzingen om de hond van klager in de galerij aan te lijnen en daar niet zijn behoefte te laten doen;
- klager aangeeft dat zij de videodeurbel heeft geplaatst omdat burens leugens over haar verspreiden en haar zouden stalken;
- klager stelt dat de boete ingetrokken moet worden omdat deze gebaseerd is op vermoedens en niet op feiten;
- de corporatie stelt dat klager niet vooraf schriftelijke toestemming aan de corporatie heeft gevraagd voor het plaatsen van de videodeurbel en dat het aanbrengen van de videodeurbel een inbreuk vormt op de privacy van omwonenden;
- de corporatie verder aangeeft dat zij op de hoogte is van klachten over klager, met name over haar hond. De hond zou loslopen in het trappenhuis en daar zijn behoefte doen.
- de corporatie klager verschillende keren schriftelijk heeft aangegeven dat zij haar hond dient aan te lijnen en niet zijn behoeften mag laten doen in de galerij.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van mevrouw XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **deels ongegrond** is met betrekking tot de videodeurbel. De klacht is echter **gegrond** met betrekking tot de opgelegde boete.

De commissie is van oordeel dat:

- met betrekking tot de videodeurbel klager voorafgaand aan het plaatsen van de videodeurbel toestemming had moeten vragen bij de corporatie. Dit volgt uit de huurovereenkomst en het daarin opgenomen zav-beleid;
- uit de stukken van het dossier en hetgeen ter zitting is besproken, niet is gebleken dat klager vooraf deze toestemming heeft gevraagd en gekregen.
- met betrekking tot de opgelegde boete de commissie niet in staat is om te beoordelen of boete terecht is opgelegd, omdat de commissie over een onvolledig dossier beschikt.



De commissie adviseert de corporatie om de opgelegde boete in te trekken.

De commissie adviseert de corporatie in de toekomst ervoor te zorgen dat voor een in deze kwestie te geven advies alle noodzakelijke stukken bij het dossier worden gevoegd. Dit zodat de commissie daarover een onafhankelijk en objectief advies kan geven. In dit geval heeft de corporatie in haar zienswijze weliswaar aangegeven dat zij klager verschillende keren een brief heeft geschreven over haar hond, maar deze brieven maakten geen onderdeel uit van het dossier. Ook de verklaringen van personen (buren, bewindvoerder en schoonmaker) in geanonimiseerde vorm die hebben waargenomen dat de hond van klager zijn behoeften deed in de galerie maakten geen onderdeel uit van het dossier.

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, 19 november 2024
Verzenddatum, 9 december 2024