



Advies 2035
Vidomes

Omschrijving van de klacht

Sinds mei 2020 heeft klager zich gericht tot de corporatie in verband met overlast die de onderbuurvrouw en haar kinderen en kleinkinderen veroorzaken. Primair richtte de klacht zich op die overlast.

Klager meldt zich bij de Klachtencommissie om haar beklag te doen over het handelen en nalaten door meerdere corporatiemedewerkers alsmede over de wijze van communiceren met klager door de corporatie.

Klager wenst als advies dat een andere medewerker van de corporatie zal bemiddelen om tot een oplossing in deze klacht te komen.

In verband met de coronamaatregelen en het niet kunnen plaatsvinden van een hoorzitting zijn klager en corporatie akkoord gegaan met enkel een schriftelijke behandeling. Hierna volgt het advies.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- klager zich vanaf mei 2020 meerdere malen gewend heeft tot de corporatie in verband met overlast, veroorzaakt door de buurvrouw van nr. XX en haar familie;
- de corporatie niet altijd afspraken of toezeggingen is nagekomen;
- de klacht over het functioneren van de corporatie zijn oorsprong vindt in de ervaren burenoverlast;
- de communicatie tussen klager en corporatie ernstig verstoord is;

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

De commissie is van oordeel dat:

- Uit de stukken blijkt dat de corporatie op sommige momenten enigszins meer adequaat en empathisch had kunnen reageren doch dat er geen sprake is van verwijtbaar handelen dan wel nalatigheid door de corporatie.
- Klager in het klachtenformulier een opening heeft geboden om uit de impasse die bestaat tussen haar en de corporatie te komen. Immers, klager vraagt om bemiddeling door een ander persoon vanuit de corporatie.
- De Klachtencommissie adviseert derhalve de corporatie stappen te ondernemen die kunnen leiden tot een genormaliseerde verhouding tussen huurder en verhuurder.
- Tevens adviseert de commissie partijen alles in het werk te stellen de overlast tussen de bewoners onderling te minimaliseren.



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.

Een kopie van de uitspraak wordt aan XXXX verzonden.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer F. van Heusden
Voorzitter

*Dordrecht, 26 januari 2021
Verzenddatum: 1 februari 2021*