



Advies: 2117  
Corporatie: Vidomes

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**

Klager ervaart overlast van de bovenburen.

### **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 achterstallig onderhoud (waar de Huurcommissie een uitspraak over heeft gedaan), geluidsoverlast van de bovenburen en vuil in de omgeving van de woning;
- de klachten in aard en omvang bekend zijn bij de corporatie;
- de uitspraak van de Huurcommissie (mei 2021) nog in behandeling is bij de corporatie;
- als gevolg van Corona geen afspraak gemaakt kon worden voor een huisbezoek m.b.t. het bespreken van de geluidsoverlast;
- het voorkomen van vuil rondom de woning ook onderwerp van gesprek tijdens een huisbezoek zal moeten zijn;
- klager om gezondheidsredenen in aanmerking wenst te komen voor een andere woning;
- de corporatie voorafgaand aan de beoordeling van het verzoek klager een andere woning toe te wijzen in afwachting is van een oordeel van de technisch opzichter;
- klager diverse malen haar klacht bij de corporatie heeft aangegeven zonder daadwerkelijk effect;
- tijdens de hoorzitting bleek dat de heer XXXX als enige vertegenwoordiger van de corporatie onvoldoende op de hoogte was van het totale dossier.

### **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:

- de corporatie bij een hoorzitting in ieder geval een vertegenwoordiger moet afvaardigen met kennis van het totale dossier;
- de corporatie gezien de uitspraak van de Huurcommissie van drie maanden geleden adequater had moeten optreden;
- i.v.m. de urgentie in deze zaak de technisch opzichter *binnen een week nadat de corporatie deze uitspraak heeft ontvangen* een oordeel moet vellen inzake de stand van zaken in de woning voor wat betreft de klacht over vocht en schimmel, en de noodzakelijke actie maatregelen moet nemen;



- t.a.v. de geluidsoverlast vóór 1 oktober 2021 een afspraak gemaakt dient te worden voor het afleggen van huisbezoeken en het eventueel starten van een mediation traject.

*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,

De heer H. Zwartkruis  
Voorzitter

*Hoorzitting, 17 augustus 2021  
Verzenddatum, 27 augustus 2021*