



Advies 2264

Corporatie: Qua 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 een veelheid terugkerende lekkages welke nagenoeg in alle gevallen te wijten zijn aan het bewonersgedrag van de directe bovenburen van klager.

### **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 een veelheid terugkerende lekkages welke nagenoeg in alle gevallen te wijten zijn aan het bewonersgedrag van de directe bovenburen van klager;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven van elke lekkage direct een melding te hebben gedaan bij de corporatie;
- klager ten aanzien van de gemaakte meldingen geen of een slechte terugkoppeling heeft ontvangen wat betreft de opvolging vanuit de corporatie;
- klager wegens de taalbarrière het gesprek over het voorkomen van de lekkages moeilijk kan voeren met de betreffende bovenburen, wat te wijten zou zijn aan bewonersgedrag van deze buren;
- de corporatie bekend is met het bewonersgedrag van de directe bovenburen van klager;
- de corporatie in het verleden heeft gepoogd om het gesprek aan te gaan met de directe bovenburen, in het bijzijn van een collega die (enigszins) de taal sprak van de buren;
- de corporatie tijdens de zitting de gebrekkige en adequate opvolging richting zowel klager als haar directe bovenburen heeft erkend.

### **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 deze specifieke omstandigheden van het geval, de corporatie enigszins verwijtbaar heeft opgetreden richting de directe bovenburen van klager ten aanzien van het voorkomen van terugkerende lekkages bij klager wegens overmatig waterverbruik door diens directe bovenburen, hetgeen te wijten is aan bewonersgedrag;
- de corporatie, gezien het voorgaande, er goed aan zou doen om op korte termijn een professionele tolk in de arm te nemen waarmee zij, voor een goed begrip en oplossing van de situatie, het gesprek aan kan gaan (zo nodig aangevuld met informatiemateriaal) met de directe bovenburen van klager;
- voor zover de te ondernomen acties vanuit de corporatie niet tot het gewenste resultaat zullen leiden, het in de rede ligt dat de corporatie in dat geval het opleggen van een



gedragsaanwijzing ten aanzien van het overmatig watergebruik aan de directe bovenburen zal overwegen – en daartoe, zo nodig, actie zal ondernemen.

*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,

Hoorzitting, 20 december 2022  
Verzenddatum, 29 december 2022