



Advies 2265  
Corporatie: Dunavie

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 de door klager ondervonden overlast wegens de aanwezigheid van diverse obstakels op de galerij die de vrije doorgang belemmeren, welke eigendom zijn van haar naaste burens.

### **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 de door klager ondervonden overlast wegens de aanwezigheid van diverse obstakels op de galerij die de vrije doorgang belemmeren, welke eigendom zijn van haar naaste burens;
- klager heeft aangegeven zich niet gehoord te voelen door de corporatie wegens uitblijven van handhaving tegen de betreffende overlastveroorzakers;
- klager van mening is dat het uitblijven van acties vanuit de zijde van de corporatie haaks staat op de door de corporatie gehanteerde algemene voorwaarden, waar huurders aan zich hebben te houden;
- klager heeft aangegeven welwillend te staan tegenover buurtbemiddeling, maar in dat kader opmerkt dat de handhaving van de algemene huurvoorwaarden door de corporatie daar los van staat;
- de corporatie van mening is de nodige acties te hebben genomen vanuit bewustwordings-perspectief bij huurders, maar ook specifiek tegen de overlast veroorzakende burens door hen een sommatiebrief te sturen voor verwijdering van obstakels uit de galerij;
- de overlastgevers (doelend op de huurders wonende op nummer 184), ondanks het schrijven van de corporatie, tot op de dag van vandaag niet alle obstakels van de galerij hebben verwijderd;
- de corporatie verder belang toekent aan de goede relatie tussen burens onderling en het wijzen van een buur op de nakoming van verantwoordelijkheden;
- de corporatie meermaals met zoveel woorden heeft aangegeven zich niet te kunnen vinden in de klacht van klager wegens de door haar ondernomen acties, waar eveneens de nodige tijd mee gemoeid gaat alvorens het tot het gewenste resultaat leidt.



### **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 tekort is geschoten in de dienstverlening die van haar verwacht mag worden – meer specifiek, doelend op de tijdige handhaving van de algemene voorwaarden waar het huurders niet is toegestaan obstakels van velerlei aard in gemeenschappelijke ruimten te plaatsen die andere huurders of hulpverleners de doorgang van deze ruimten belemmeren;
- het in het verlengde van het voorgaande in de rede ligt dat de corporatie op korte termijn gevolg geeft aan de sommatie die is gedaan aan de naaste burens van klager ten aanzien van het obstakelvrij houden van de galerij, zo nodig met het toesturen van aanvullende informatie aan deze huurders van wat er wel (met de wijze waarop) en niet mag staan op de galerij.

Voor het overige merkt de commissie op dat, gezien de gespannen verhoudingen tussen klager en diens burens, de corporatie er goed aan zou doen het initiatief te nemen tot het initiëren van buurtbemiddeling/mediation tussen partijen. Dit ter bevordering van een harmonieuze relatie tussen hen.

*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, 13 december 2022  
Verzenddatum, 28 december 2022