



Verslag 2208

Corporatie: Arcade Wonen

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd. Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op geluidsoverlast van de bovenbuurvrouw, scheuren in de woning van de bovenbuurvrouw en houtrot aan de trap.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

Toelichting op de klacht door de klager

De heer XXXX geeft aan het vervelend te hebben gevonden dat de bovenbuurvrouw van klager niet bij de hoorzitting aanwezig mocht zijn. De getoonde foto's van de scheuren in de muur en de bijbehorende klachten, betreffen namelijk die van de bovenbuurvrouw. De heer XXXX meldt dat de bovenbuurvrouw de Nederlandse taal niet machtig is. De bovenbuurvrouw heeft wel haar huurovereenkomst toegevoegd aan het dossier. Klager heeft dat niet gedaan.

De voorzitter legt uit dat de bovenbuurvrouw het klachtenformulier niet heeft ondertekend en geen klacht heeft ingediend. Tijdens een hoorzitting mogen er twee personen van de corporatie aanwezig zijn en klager mag zich ook door iemand laten bijstaan. Het staat de bovenbuurvrouw vrij zelf de klacht in te dienen over haar woning.

De heer XXXX geeft aan geen expert te zijn op bouwkundig gebied. De bovenbuurvrouw vroeg hem om te komen kijken naar de scheuren in haar muur. Het lijkt alsof de woning naar een kant helt. Daardoor lijken de scheuren te ontstaan. Klager heeft aangegeven dat de trapopgang heel vochtig is, het scheuren heeft wellicht iets te maken met de fundering, denkt de heer XXXX.

Er is veel onderlinge woordenwisseling tussen de bovenbuurvrouw en klager geweest. Klager heeft reeds diverse keren geklaagd over de vloer van de bovenbuurvrouw. Bij de vloer van de bovenbuurvrouw, die op binten draagt, is geen vulling te zien. Daarna is er het gipsplafond van klager. Je hoort alles, zelfs de visite hoor je lachen. De geluidsoverlast heeft ook al geresulteerd in politiebezoeken.

De relatie met de bovenbuurvrouw was zeer slecht, maar is nu wat beter. Klager geeft aan een lekkage te hebben gehad bij de cv-ketel. Klager heeft de bovenbuurvrouw gevraagd of zij wellicht ook een lekkage had. Dit was echter niet het geval. Daarna vroeg de bovenbuurvrouw of klager ook scheuren in de muur had. Klager gaf aan de bovenbuurvrouw aan dat ze daar geen last van had. Ze proberen echter wel samen te kijken hoe de problemen op te lossen. Klager geeft aan dat ze begrijpt dat haar vader ongerust is, omdat niet duidelijk is waar de scheuren vandaan komen.

De meeste overlast is algemeen gesproken van harde muziek, maar dat is hier niet het geval. Een gewoon gesprek in de woning van klager hoort de bovenbuurvrouw al en begint dan te stampen op de vloer. De politie komt daar al niet meer voor langs.



Vragen van de commissie aan de klager

V: Zitten de scheuren in beide woningen?

A: Nee, alleen bij de bovenwoning.

V: Heeft u een gezamenlijke opgang?

A: Ja, dat klopt. Er is een lekkage op de trap geweest in het portiek. De trap is niet opengetrokken maar is dichtgelijmd. Wij denken dat de verzakking wellicht heeft te maken met al het vocht. Je ruikt het vocht.

V: Gaat het wat u betreft over de conditie van de trap en de geluidsoverlast?

A: Ja, deze twee zaken.

V: Lekt het bij de trap?

A: Het komt van onderuit. Het betreft de eerste trap bij de voordeur.

V: U heeft een klacht over een gedraging van de verhuurder. In de stukken las de commissie iets over gemeente Waalre. Wat bedoelt u daarmee?

A: Ik heb leges kosten moeten betalen om zaken in gang te zetten.

V: Heeft u het achterstallig onderhoud gemeld aan gemeente Den Haag?

A: Ik heb op Google informatie opgezocht. In de aanloop van de procedure moest ik leges betalen. Daarna is het proces in werking gezet.

V: Heeft u het proces bij de Gemeente Den Haag doorlopen?

A: Ja, in het begin heb ik die stappen moeten ondernemen. Ik werd doorgeschakeld naar een andere organisatie, daarna naar de Huurcommissie en toen naar de KCWZH.

V: Is er een gipsplafond in de woning van klager?

A: Ja, het is een vrij hangend gipsplafond.

V: Ligt er op de vloer bij de bovenbuurvrouw geen andere vloer?

A: Jawel, ze zegt dat er een ondervloer en vloerbedekking ligt.

V: Heeft u dat zelf gezien?

A: Volgens mij ligt er geen ondertapijt. Er is volgens mij ook niet eens zachtboard.

V: Betreft het vochtprobleem dat u heeft met de trap ook de lekkage zoals gemeld bij de Huurcommissie?

A: Nee, het is puur het vocht van de trap.

V: Wat zijn de lekkages waar u het over heeft?

A: Dat zijn de lekkages bij de bovenbuurvrouw.

Zienswijze van de corporatie

De bovenbuurvrouw van klager heeft diverse keren met een mes in de muur gehakt. De scheuren die te zien zijn op de foto's lijken op de foto groter dan ze in werkelijkheid zijn. De heer XXXX heeft dat zelf geconstateerd bij een bezoek aan haar woning. De heer XXXX is met de aannemer bij de bovenbuurvrouw langs geweest. Ze wilden de muren behang klaar maken maar daar ging klager niet mee akkoord.

Het is vervelend dat we hier nu moeten zijn. Het betreft een tweetal meldingen.

De laatste melding is van nummer XXXX van de buurbovenbuurvrouw op 9 februari 2021.

De heer XXXX heeft de scheur in de muur geconstateerd. Naar aanleiding van die inspectie is er een brief aan de bovenbuurvrouw gestuurd. De bovenbuurvrouw wilde alleen verhuizen en wilde geen medewerking verlenen aan het repareren van de scheuren. De bovenbuurvrouw stond toen met een mes in de scheuren te peuren en haar werd gevraagd dat mes weg te leggen.

Van de lekkage bij trapopgang heeft de heer XXXX geen melding. De heer XXXX geeft aan daarvoor langs te moeten gaan om dat zelf te beoordelen. Op 18 mei 2015 heeft klager een



melding gemaakt over het vocht op de trap. Als er nu een melding wordt gemaakt dan zal de corporatie hierop acteren.
(De heer XXXX toont foto's van de trap en vindt dat er dieper moet worden gekeken naar de oorzaak van het vocht).

De lekkage op het dak is hersteld, althans daar gaat de corporatie vanuit. De trap zal worden geïnspecteerd. Van de geluidsoverlast heeft de corporatie geen melding ontvangen. Op technisch gebied voldoet de woning.

De heer XXXX vraagt zich af of de geluidsoverlast samenhangt met huurdersgedrag vanwege verschillende leefstijlen. Wellicht moet de corporatie als verhuurder kijken naar betere isolatie.

De heer XXXX merkt op dat er wellicht iets te doen is met betere isolatie. Tevens zal er moeten worden gekeken of de vloer bij de bovenbuurvrouw deugdelijk is en of de ondervloer voldoet.

Wat zijn mogelijkheden om beter te isoleren en is dat dan voldoende? Het is tenslotte een oud pand. Hoeveel geluidshinder zal worden voorkomen door een betere isolatie. Er zullen dan kosten moeten worden gemaakt; de corporatie zal kosten en verwachte resultaten afwegen.

De voorzitter merkt op dat de woning dateert uit 1906. In het huurrecht is het zo dat er niet kan worden gemeten naar de huidige normen. De huidige geldende normen kunnen in dit geval dan ook niet worden nageleefd.

De heer XXXX meldt dat er is gesproken met klager. Partijen hebben te maken met het gedrag van de bovenbuurvrouw. Als er sprake zou zijn van twee 'gewone' huurders dan was het acceptabel geweest. Het is ook bewonersgedrag. Het mes geeft al aan hoe de situatie van de bovenbuurvrouw is.

Er kan onderzoek worden gedaan door een extern bureau naar de geluidsoverlast. Onderzoek vindt plaats in bewoonde staat. Alles zal worden meegenomen in zo'n onderzoek en daar zal een advies uit komen. Op basis van dat advies kan er een besluit worden genomen.

De isolatie is één punt, maar huurdersgedrag is een belangrijke factor. Als er wordt gestampt en gegild dan helpt isolatie ook niet.

Overlast is het meest lastige onderwerp. Als het gaat om twee huurders, is het heel moeilijk om er binnen de middelen die er zijn wat aan te doen.

Een stap naar de rechter is mogelijk, maar daar bemerken we terughoudendheid richting overlastgevers. Als een corporatie in het gelijk wordt gesteld bij een bepaalde huurder, wordt er ook gelijk gesproken over huisuitzetting.

Mevrouw XXXX merkt op dat het belangrijk is dat de corporatie voorzichtig acteert nu de verhoudingen tussen klager en de bovenbuurvrouw op dit moment redelijk zijn. Er moet sensitief worden gehandeld.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Overlast als gevolg van het gedrag van de bovenbuurvrouw is toch mede uw verantwoordelijkheid?

A: Ja, dat klopt. Het is een uitdaging om zaken goed uit te zoeken. Er zijn geen andere klachten over de bovenbuurvrouw. Verhuurder moet meldingen opvolgen en klager moet



klachten blijven melden. In mei 2020 is de laatste melding van klager binnengekomen. We moeten nog een stap richting de bovenbuurvrouw zetten. Zij moet meewerken. Op dit moment kunnen we niet meer bieden.

V: Dient klager de overlast te blijven melden?

A: Ja, absoluut. Dossieropbouw is van groot belang.

Laatste woord door de klager

We hebben alles gezegd. De bovenbuurvrouw is rustig op dit moment. We hebben afgesproken dat we elkaar moeten helpen. Ik heb liever dat de bovenbuurvrouw nu wordt meegenomen in het proces. Ik wil er ook bij zijn als er onderzoek komt om te kijken of zaken opgelost kunnen worden.

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker(s) van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 22 maart 2022

Verzenddatum, 30 maart 2022