



Verslag 2215

Corporatie: Haag 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 ondervonden geluidsoverlast, treiterijen en pesterijen vanuit klagers directe bovenburen.

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

Begin 2015 zijn er nieuwe mensen komen wonen boven klager. Ze leven in de nachtelijke uren. Klager probeert al jaren met ze te praten en heeft daartoe haar best gedaan. Ze hebben een andere leefwijze. Ze maken in de nachtelijke uren de woning schoon en klager heeft daardoor een slechte nachtrust. Sinds de uitnodiging voor de hoorzitting is het rustig geworden bij de bovenburen, aldus klager.

Klagers leven is drastisch veranderd door de komst van de bovenburen. In 2017 hebben ze een heel groot tapijt neergelegd bij de bovenburen. Echter, diezelfde avond nog hoorde klager alweer allerlei geluiden, alsof het kleed er niet meer lag. De kleine kinderen zijn in de nacht ook uit bed. Op een gegeven moment is klager in de nacht naar boven gegaan en heeft aangebeld en gevraagd om rustig te doen. De bovenbuurman deed erg nerveus. Klager vroeg of ze even naar binnen mocht komen en zag het kleed niet meer liggen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Waarom is het rustiger geworden nadat u de uitnodiging heeft ontvangen voor de hoorzitting? De bovenburen hebben de uitnodiging toch niet gehad?

A: Ze maken minder lawaai en springen minder. Overdag slapen ze en brengen dan de kinderen naar school.

V: U denkt dat ze weten dat u een klacht heeft ingediend?

A: Ze zijn nu kalm. Ze hebben mijn leven bepaald. Ik slaap al jaren niet meer. Ik heb het vriendelijk gevraagd, maar het lijkt alsof ze steeds feller worden.

V: Is er mediation geweest?

A: Ja, dat is er geweest. Ik kreeg helemaal geen reactie terug. Klager was erg blij met de hulp, maar ze hebben zich niet aan de afspraken gehouden. Er waren goede afspraken gemaakt. De buurvrouw zei dat ze zich niet gingen houden aan de afspraken.

V: Heeft de corporatie u gevraagd een logboek bij te houden?

A: Dat heb ik ook gedaan.

V: Wat heeft u met het logboek gedaan?

A: Dat weet ik niet. Het is al zeven jaar geleden.

V: In het dossier lezen wij dat een vriend van de bovenburen de vloer heeft gecontroleerd. Klopt dat?

A: Dat is me verteld inderdaad.

V: Heeft de corporatie ook actie daarin ondernomen?

A: Nee, dat hebben ze niet. Het laminaat is in de nacht gelegd. Dat was niet normaal.



V: Zijn er nog andere burenen die overlast hebben van uw bovenburen?

A: Ja, ook hun bovenburen ervaren overlast.

V: Hoe weet u dat?

A: Omdat ik die mensen spreek. Er zijn nog meer mensen met klachten.

V: Zijn er als gevolg van de mediation ook sancties verbonden aan de gezamenlijk gemaakte afspraken?

A: Nee, die zijn er niet. Wel had ik er om verzocht.

V: Heeft er een geluidsmeting plaatsgevonden?

A: Nee, dat is er niet van gekomen. Met mevrouw Hamacher van de corporatie heb ik goed contact gehad. Ze zijn ook bij mij langs geweest, maar er heeft geen geluidsmeting plaatsgevonden.

V: Als er een geluidsmeting komt en het blijkt dat het om leefgeluiden gaat die burenen van elkaar moeten dulden, kunt u zich dan bij de uitkomst neerleggen?

A: Nee, absoluut niet, omdat het hier niet om leefgeluiden gaat.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan het vervelend te vinden dat mevrouw overlast ervaart. Dat is heel naar in je veilige omgeving. De corporatie ontkent niet dat klager overlast kan ervaren, maar wil graag aantonen wat ze allemaal hebben gedaan om de overlast tegen te gaan. Zo is de vloer bij de bovenburen gecontroleerd, waarbij er eveneens een opzichter langs is geweest. De vloer voldoet aan de wettelijke normen. Het is gestapelde bouw. De corporatie heeft zelf geen overlast geconstateerd.

Verder is de situatie ook bij de politie nagevraagd en ook 's-nachts heeft de politie niets geconstateerd. Bij de corporatie zijn geen klachten van andere bewoners binnengekomen over de bovenburen.

Er is mediation ingezet, maar vanwege de privacy krijgen we daar geen terugkoppeling van. Er wordt alleen gemeld dat de mediation goed is afgerond.

Er is vanuit ons als corporatie voldoende inspanning geleverd om te proberen dat klager geen overlast meer ervaart. Klager geeft dat nu ook aan. We hebben er alles aan gedaan.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U geeft aan zelf niets te hebben geconstateerd qua geluidsoverlast. Hoe verklaart u dat? Wij nemen aan dat u overdag langs bent geweest en niet in de nachtelijke uren.

A: Er is geluisterd in de woning, maar niet in de nachtelijke uren.

V: Zijn er geen andere klachten van andere burenen bekend?

A: Nee, die zijn bij ons inderdaad niet bekend.

V: De opzichter heeft de ondervloer gecontroleerd en deze zou voldoen. Staat u open voor een onafhankelijk te verrichten geluidsmeting naar de ondervonden overlast van klager?

A: Daar staan we uiteraard voor open. De ervaring van mensen is vaak anders dan wat er uit een meting komt.

V: Klager heeft een logboek bijgehouden. Weet u daar iets van?

A: Nee, dat hebben we niet ontvangen. Het is een één op één overlastsituatie. Ik vraag me af of een logboek iets toevoegt. Een logboek lost niets op, want het is niet geconstateerd door een derde partij. Wij hebben alles geprobeerd om deze overlast te doen stoppen. Dat lukt helaas dus niet helemaal goed. Ik weet niet of een logboek nu nog nodig is.

V: Wordt iemand geïnformeerd (in dit geval de bovenburen) als er een geluidsmeting wordt gedaan?

A: Nee, alleen klager wordt hierover geïnformeerd.



De voorzitter meldt dat een bijhouden van een logboek bij kan dragen aan het in kaart brengen van de ondervonden overlast door klager. Ook wordt in dat geval het tijdstip waarop de overlast wordt ervaren nader geduid.

Laatste woord door de klager

Ze reageren helemaal nergens op bij de corporatie. Waarom gaan ze wel bij de bovenburen kijken, maar waarom komen ze niet bij mij? Alle buren hebben er last van.

De heer XXXX meldt dat de politie 's-nachts door de straat heeft gereden en niets heeft gehoord. Je kunt toch ook niets horen vanuit een auto?

Er zijn veel brieven geschreven door de heer XXXX aan de corporatie en de heer XXXX geeft aan de corporatie mensonvriendelijk te vinden.

Klager is 's nachts opgehaald vanwege haar gezondheid, wat het gevolg is van de spanning die klager ervaart door de bovenburen. Het moet niet zo zijn dat de corporatie aankondigt ergens langs te gaan. Dat helpt niet. Wat wel helpt, is een onaangekondigd bezoek.

Klager vindt dat de corporatie alles goed praat en het rijden in een politieauto heeft geen zin.

Klager heeft nachten niet geslapen. Klager confronteert de bovenbuurman heel vaak met de feiten, maar hij ontkent alles. Klager is helemaal kapotgemaakt.

De voorzitter meldt dat dreigementen moeten worden aangegeven bij de politie. De commissie kan hier niets in betekenen, anders dan erop aan te dringen om in alle gevallen daartoe geëigende wegen te bewandelen en het vervolgens te melden bij de corporatie.

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

Hoorzitting, 26 april 2022
Verzenddatum, 3 mei 2022