



Verslag hoorzitting 2419

Corporatie: Haag Wonen

Dit verslag is een weergave van wat 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 de door klager ervaren geluidsoverlast gedurende de uitvoering van een renovatieproject aan het appartementencomplex van klager en in het verlengde daarvan diens verstoorde slaap wegens haar professie en dienstverlening in de nachtzorg.

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

Tijdens de renovatie heeft klager een tijdelijke logeerwoning toegewezen gekregen waar ze drie weken in kon verblijven. Op de datum van de oplevering van de eigen woning werd nog gewerkt in andere woningen. Klager had graag langer in de logeerwoning willen verblijven, maar dat kon niet.

Klagers zus en zwager draaien nachtdiensten wegens werkzaamheden in de zorg. Door de geluidsoverlast op de dag hadden zij te maken met een verstoord slaapritme. Dat geluid duurde tot in januari 2024.

Klager kreeg de mogelijkheid om tijdelijk via Airbnb een onderkomen te huren. Zij wilde daar graag een tegemoetkoming voor van de corporatie; dit voor de door hen extra gemaakte kosten. Klager heeft ook om een tijdelijke huurverlaging gevaagd, maar daar is door de corporatie niet op gereageerd.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Hoe is de woning gesitueerd in het appartementencomplex?

A: We wonen op de eerste verdieping.

V: Hoe lang duurde de renovatie in uw woning?

A: In beginsel drie weken. Bij terugkomst in de woning moesten nog zaken worden opgepakt, zoals schilderwerk. Het heeft bij elkaar zo'n vijf weken geduurd.

V: Kunt u de ervaren overlast beschrijven?

A: Het ging om boorgeluiden die al om 07.30 uur startten vanuit een andere woning. Links van ons waren ze ook nog bezig in de complexen ernaast. Daar ervoeren we ook heel veel overlast van. We zijn ook bij de bovenburen gaan kijken om te kijken of zij al terug waren. Wij moesten als eerste terug in onze woning.

V: Hoe lang hield de overlast aan?

A: Tot aan oud en nieuw hebben we nog last gehad van de werkzaamheden bij de burens.

V: Waren dat werkzaamheden direct in de woning naast u?

A: De woningen liggen erg dicht tegen elkaar aan. We hoorden het ook in complexen naast ons. We werden wakker van het geluid. Ik heb zelfs met oordoppen geslapen, maar dan hoorde ik de geluiden er nog doorheen.

V: U stelt dat de corporatie niet heeft gereageerd op berichten. Klopt dat?

A: Ik heb er twee gestuurd, waarvan slechts een is beantwoord.



Klager zoekt in de tussentijd het tweede bericht van 26 oktober 2023 dat onbeantwoord is gebleven en laat dit vervolgens aan de commissieleden zien.

V: Wat was de reactie op de eerste e-mail die u stuurde?

A: Ze zeiden dat ik geduldig moest afwachten.

V: Er is ook een zogenoemde warme opname geweest, zo begrijpen wij. Is in dat gesprek aangegeven dat er (geluids)overlast zou bestaan bij de plaats te vinden renovatie?

A: Er is verteld wat de werkzaamheden zouden zijn. We hebben gevraagd of als we terug zouden komen in de woning, het geluid dan weg zou zijn. De woning zou klaar zijn en dan zou er nog een klein beetje geluid kunnen zijn. Alleen was het niet klaar; er moest nog van alles worden gedaan.

V: Zijn alle werkzaamheden inmiddels afgerond?

A: Ja, ik heb nu weer rust.

V: Begrijpen wij goed dat de werkzaamheden in totaal tweeënhalve maand hebben geduurd. Dus u heeft drie weken in een tijdelijke woning gewoond, die u werd aangeboden vanuit de corporatie?

A: Ja, dat klopt. In die woning had ik alle rust. We wilden er graag langer blijven, maar we moesten er weg.

V: Wat vindt u dat een goede oplossing zou zijn geweest?

A: We vroegen om een compensatie en we wilden langer in de logeerwoning blijven. De corporatie heeft geen opties gegeven en ze hebben niet met ons meegedacht.

Wat betreft de reikwijdte van de klacht geeft de voorzitter volledigheidshalve aan dat deze zich zal beperken tot de dienstverlening van de corporatie. Daarbij staat de vraag centraal of de corporatie zodanig heeft gehandeld wat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. Niet zal worden ingegaan op een gedane verzoek tot huurverlaging of -compensatie, aangezien de commissie daartoe niet bevoegd is. Klager zal zich daarvoor moeten wenden tot de Huurcommissie.

V: Uit het geheel maken wij op dat u met zoveel woorden van mening bent dat de corporatie meet met twee maten ten aanzien van het door anderen langer kunnen verblijven in de tijdelijk aangeboden logeerwoning. Kunt u begrijpen dat de corporatie vanuit AVG-oogpunt niet alles (specifiek refererende aan een medisch dossier) met u deelt in relatie tot andere huurders? Zou u er vrede mee hebben gehad als u in hoofdlijnen was aangegeven wat de achtergrond van de gemaakte uitzondering betrof?

A: Nee, ik denk het niet. Ik was heel duidelijk in het begin, maar misschien had ik er wel iets meer begrip voor gehad.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan betrokken te zijn geweest bij het project. De reactie op de eerste e-mail was kort. De heer XXXX wilde duidelijkheid scheppen. Het klopt wat klager hier nu meldt. We hebben te maken gehad met diverse renovatietrajecten. Dat gaat van 'strang' naar 'strang'. De huurders krijgen een tijdelijke woning toegewezen voor de periode waarin werkzaamheden aan de betreffende woning worden uitgevoerd. Als de werkzaamheden aan een bepaalde strang klaar zijn, dan kan het zijn dat nog geluidsoverlast wordt ervaren wegens werkzaamheden in de woning van de naaste burens.

We kunnen woningen helaas niet verduurzamen zonder geluidsoverlast. We hebben voldoende voorzieningen voor de huurders door het aanbieden van een logeerwoning. We kijken mee naar een verzoek om langer in de logeerwoning te verblijven en proberen naar



een oplossing te zoeken. Er waren geen andere logeerwoningen meer beschikbaar. Hotelovernachtingen faciliteren we niet; dat is te ver verwijderd van onze taakstelling. We hebben genoeg meegedacht met huurders. Het niet reageren op de tweede e-mail kan te maken hebben met de hoeveelheid werk. De strekking was hetzelfde geweest als de reactie op de eerste e-mail. Uiteraard had ik wel moeten reageren. Mensen hadden ook voor vragen naar de daartoe ingerichte projectwoning kunnen gaan. Daar zaten de aannemer, de wooncoach en soms ook de heer XXXX.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Hoe lang heeft het renovatietraject geduurd vanaf de start van de werkzaamheden tot aan de oplevering daarvan?

A: Dat heeft iets meer dan drie weken geduurd.

V: Was er een sociaal plan voor de betreffende huurders, waar een tegemoetkoming aan ten grondslag ligt?

A: Nee, dat was hier niet aan de orde.

V: Wanneer is een logeerwoning aan de orde?

A: Dat kan meerdere redenen hebben. Het is een afweging die we maken. Het gaat over overlast voor de bewoners. Voor de aannemer is het ook makkelijker als de woning leeg is. Deze twee zaken worden afgewogen. De werkzaamheden hadden vanuit juridisch oogpunt ook in bewoonde staat kunnen worden uitgevoerd. Dat was technisch mogelijk, alleen is daar voor dit project niet voor gekozen.

V: Waarom mocht de buurvrouw van klager langer in de logeerwoning verblijven?

A: We kijken er individueel met het hele team naar. Het zijn afwegingen die we maken en ook hield het verband met de medische situatie van de betreffende buurvrouw. We willen meedenken, maar we kunnen niet voor iedereen uitzonderingen maken.

V: Wanneer was de startdatum van het complete renovatietraject?

A: Dat was 1 mei 2023.

V: Wat was de startdatum van de werkzaamheden voor klager?

A: Dat was dinsdag 17 oktober 2023. Klager moest drie weken de woning uit en zou dan weer terug kunnen gaan naar diens eigen woning.

V: Klopt het inderdaad dat tot eind januari 2024 overlast kon worden ervaren door de in uitvoering zijnde werkzaamheden?

A: Ja, naast de drie weken heeft een huurder nog een week overlast van de strang ernaast bij terugkomt in de woning.

V: Uit hoeveel lagen bestaat het complex?

A: Uit vier lagen.

V: Hoeveel tijdelijke huurwoningen waren beschikbaar?

A: Er waren 15 woningen.

V: Wat is de leeftijd van het complex?

A: Het is net naoorlogs; ik denk vijftiger jaren.

V: In welke mate ervaart men, gezien de leeftijd van het complex, overlast bij de in uitvoering zijnde werkzaamheden? Waren er ook andere huurders naast klager die hierover een klacht hebben ingediend bij de corporatie?

A: Nee, niet zo concreet. We melden ook aan de huurders dat de geluidsoverlast niet weg is als men terugkomt in de woning. We hebben geen decibellen gemeten. Er waren geen andere vragen van mensen of ze langer mochten verblijven in de logeerwoning.

V: Hoeveel langer mochten de betreffende bewoners met een medische achtergrond verblijven in de logeerwoning?



A: Vanwege een medische aandoening mochten drie andere bewoners langer verblijven in de logeerwoning. Fysiek was het erg lastig voor de betreffende huurders. Er zit een heel traject achter; we hebben dat overwogen met collega's en het team. Per individueel verzoek maken we een belangenafweging.

V: Begrijpen wij daarmee dat de kwestie van klager en het werken in de nachtzorg zich daar niet voor leende?

A: Dat klopt.

V: Bent u van mening, nu u de aanvullend gegeven toelichting van klager heeft gehoord, dat u wellicht bepaalde zaken beter had kunnen oppakken?

A: Het is heel lastig met renovaties. Er zijn veel vragen van huurders. Het is een bouwproject, maar er wonen mensen. In de ontvangen e-mail van klager werd concreet gevraagd om een vergoeding voor hotelovernachtingen en een huurverlaging. Achteraf gezien had ik beter naar klager toe kunnen gaan om zaken uit te leggen.

Laatste woord door de klager

Jammer dat niet is meegedacht toen wij op de deur klopten van de projectwoning. Waarom mochten andere burens wel langer verblijven in de logeerwoning en wij niet? Onze situatie was dus niet ernstig genoeg lijkt het dan. Wij werken in de zorg en moeten de zieken verzorgen. Ze zeggen mee te denken, maar dat gevoel heb ik niet. Dat is de reden dat ik naar de KCWZH ben gegaan. We hadden ook extra kosten gemaakt voor overnachtingen elders.

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, 19 maart 2024

Verzenddatum, 26 maart 2024