



Verslag 2437

Corporatie: Vidomes

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 geluidsoverlast van de bovenburen van klager.

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

Klager is van mening dat alles wat nu door haar gestuurd is aan stukken nog lang niet alles is, want het loopt al twee jaar. Klager voelt zich niet gehoord, vindt dat er onwaarheden in de zienswijze staan en voelt zich aangetast in haar menszijn. Het voelt als een aanval naar haar, terwijl de klacht volgens haar echt heel ernstig is en door een ander veroorzaakt wordt. Klager heeft altijd prettig gewoond, maar de laatste twee jaar is het een hel. Klager zegt emotioneel agressief gedrag te ervaren van de corporatie en er worden dingen verdraaid. Klager heeft geprobeerd om met de buurvrouw te praten, maar die probeert op een slinkse manier overal onderuit te komen. Zolang de klacht niet is opgelost zegt klager door te gaan, want ze vindt dat zij in haar recht staat.

Vanaf november 2023 is er geen contact meer met de buurvrouw. Rond de jaarwisseling 2023/2024 heeft klager 112 moeten bellen, omdat ze teveel geluid hoorde. Klager zegt er alles aan te doen om te voorkomen dat het escaleert. Klager hoort soms dat er boven haar ruzie is en heeft daarop wel eens de politie gebeld. Klager vindt dat ze als dader wordt gezien en wil graag dat er met open vizier naar haar gekeken en geluisterd wordt. Er is twee keer een geluidsmeting bij de bovenbuurvrouw gedaan, niet bij klager zelf en dit vindt zij uiterst raar. Klager heeft drie keer met het Klantcontactcentrum van de corporatie gebeld om een geluidsmeting aan te vragen, maar hoorde lange tijd niets. Uiteindelijk is klager gebeld door de heer XXXX van de corporatie met de mededeling dat ze dan wel mee moest werken. De afspraak voor de geluidsmeting staat nu op 17 mei 2024, wat klager veel te lang vindt duren.

Vragen van de commissie aan de klager

V: De geluidsmeting is toegezegd op 17 mei 2024. Wanneer heeft u dit voor het eerst aangevraagd?

A: Ongeveer eind 2022, begin 2023.

V: Is er aan u gevraagd een logboek bij te houden door een medewerker van de corporatie?

A: Ja, en die heb ik ingeleverd, maar niets meer van gehoord.

V: In de zienswijze staat wat de bovenburen allemaal gedaan hebben tegen het geluid, klopt dit volgens u?

A: Nee, want ze lopen bijvoorbeeld helemaal niet op sloffen. Ik hoor het verschil.

V: Zij hebben de vloer ook vervangen, scheelt dat in geluid?

A: Het geluid is iets doffer sindsdien, maar het geluid dreunt nog wel door. Op Google staat dat dat niet mag.



Zienswijze van de corporatie

De corporatie geeft aan dat er onpartijdig gekeken wordt naar de situatie. Dit is een normale overlastzaak en dan handelen we met hoor en wederhoor. Er is een opzichter langs geweest, die een harde vloer constateerde. Daarna is er bemiddeling afgesproken en zijn er afspraken gemaakt. De heer XXXX is een nieuwe medewerker bij de corporatie sinds november 2023. Voordat de heer XXXX er was, zijn er behoorlijk veel afspraken gemaakt, maar klager bleef klagen over geluid. De vloer bij de bovenburen is vinyl geworden. Bij de bovenbuurvrouw is gecontroleerd en er liggen matrassen en er wordt op sloffen gelopen. Klager is de enige klager en verder zijn er geen klachten bekend van anderen. Vanwege schaarste in de apparatuur is de geluidsmeting pas 17 mei 2024.

De corporatie geeft aan dat er meerdere klachten over klager waren en dat daarom aan andere huurders de politie bij bedreiging geadviseerd werd te bellen. De corporatie geeft aan dat zij eerder niet de meting wilde doen, omdat dit een duur onderzoek betreft. Klager is uiteindelijk gebeld, omdat er via de mail niets afgesproken werd. Het contact met het KCC kon de heer XXXX niet terugvinden en daarvoor biedt hij zijn excuses aan. Het logboek is niet bekend bij de corporatie.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Als er wel een logboek was geweest, wat was dan het verschil geweest?

A: Dat is lastig te beantwoorden, maar de geluidsmeter was wel de volgende stap geweest.

V: Er zijn steeds leef geluiden geconstateerd. Hoe wordt dat bepaald?

A: Aan de hand van meldingen die we krijgen zoals van spelende kinderen, een wasmachine die aan staat, daar kunnen we niets mee als corporatie.

V: Soms zijn leef geluiden wel overlast, dus waarom is niet eerder de geluidsmeting gedaan?

A: Die meting is niet verplicht en erg duur. Er is daarom hoor en wederhoor gedaan.

Spelende kinderen en een wasmachine zijn geen overlast.

V: Klager geeft aan zich niet gehoord te hebben gevoeld, Dat is wel een belangrijke klacht. Wat vindt u daarvan?

A: Dat is inderdaad vervelend, maar de meeste klachten waren al voor mijn tijd en uiteindelijk is er besloten om het dossier te sluiten. Omdat klager het daar niet mee eens was, heb ik het opgepakt.

V: Klopt het dat klager op de hoek woont en één bovenbuurvrouw heeft?

A: Ja, maar soms horen meerdere mensen in hetzelfde portiek geluiden.

V: Het dossier loopt al wat langer. Hoelang zou normaal zijn?

A: Dat is heel verschillend per zaak en lastig aan te geven.

Laatste woord door de klager

Klager geeft aan dat de burens boven de bovenburen ook klagen. Er zijn ook etnische verschillen. De bovenste burens zijn verplaatst van slaapplek. Meerdere mensen in het portiek hebben last, maar durven geen klacht in te dienen omdat ze bang zijn voor de buurman. Een andere buurman zou ook een klacht ingediend hebben, maar hij heeft geen antwoord daarop gekregen van de corporatie.

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, 16 april 2024

Verzenddatum, 25 april 2024