



## Verslag 2438

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 – herhaaldelijk – ervaren geluidsoverlast veroorzaakt door de bovenbuurvrouw van klager, wat leidt tot verstoring van slaap en gezondheidsproblemen bij klager, en op het mogelijk niet aanwezig zijn van een voorgeschreven ondervloer in de woning van de bovenbuurvrouw.

*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 overlast begon toen er andere bovenburen kwamen wonen. De overlast is vooral aanwezig in de nacht. Er is veel muziek en hondengeblaf. Klagers nachtrust wordt daardoor erg verstoord.

Er ligt bij de bovenbuurvrouw geen geluidsisolerende ondervloer. Klager heeft de bovenbuurvrouw gevraagd minder geluid te maken, maar dat loste niets op. Er zijn geen waarschuwingen aan de buurvrouw gegeven en er zijn geen sancties opgelegd. Pogingen om de buurvrouw te vragen minder geluid te maken hebben niet geholpen.

De overlast bleef aanhouden. Klager heeft vaak gesproken met de vorige beheerconsulenten en er waren ook afspraken gemaakt. Echter, die beheerconsulenten zijn weggegaan en pas na maanden kwam er iemand anders. Klager vindt dat ze te maken had met niet deskundige mensen.

De beheerconsulent is bij klager thuis geweest en ook bij de bovenburen. De gemaakte afspraken werden niet nagekomen. De politie is geweest en ook met de begeleidster van die betreffende buurvrouw is gesproken.

De corporatie zegt dat klagers buurman nooit heeft geklaagd. Echter, dat is wel gebeurd.

Klager geeft namelijk aan samen met deze buurman te hebben geklaagd. De buurman voelde zich daarbij niet serieus genomen door de corporatie. In het verlengde daarvan heeft de buurman met de bovenbuurvrouw afspraken gemaakt. Als hij overlast ondervindt, spreekt hij de bovenbuurvrouw daarop aan.

In december 2023 kwam de heer XXXX. Er kwam een nieuwe bovenbuurman. Hij spreekt geen Nederlands en daardoor kunnen ze niet met elkaar communiceren. Hij geeft vaak feestjes. Na de gesprekken met de heer XXXX, loste het probleem met de buurman op. De situatie met de bovenbuurvrouw bleef bestaan. De nachtelijke overlast bleef aanhouden en het werd steeds erger. Het dochttertje van de bovenbuurvrouw huilde ook veel.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: U vindt dat er geen oplossing komt van de corporatie?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat zou u als oplossing zien in uw situatie?

A: Dat ik ga verhuizen. *(De heer XXXX geeft aan klager te bemiddelen naar een andere woning. Als ze wil verhuizen, moet ze de woning accepteren.)*



*Ten aanzien van de reikwijdte van hetgeen tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting 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. Strafrechtelijke zaken vallen hierbuiten. Daartoe zal klager zich moeten wenden tot de politie. Tevens is de commissie niet bevoegd uitspraken te doen aangaande de toekenning van een schadevergoeding. Daartoe zal klager zich moeten wenden tot de rechter.*

V: Wat ziet u als mogelijke tussentijdse oplossing?

A: Ik heb heel veel bewijzen aangeleverd, maar er kwam nooit een adequate oplossing. De bovenbuurvrouw werd nooit aangesproken op haar gedrag. Ze heeft veel kapot gemaakt. Ze zien mij als dader vanwege mijn geklaag, maar ik ben juist het slachtoffer in deze.

V: Begrijpen wij goed dat u een afspraak met de corporatie heeft gemaakt over een verhuizing?

A: Ja, zodra er een woning beschikbaar komt. *(De heer XXXX meldt dat het een vergelijkbare woning moet zijn, zoals klager die nu heeft. Klager heeft liever geen bovenburen meer en wil graag een betonnen vloer. Deze verhuizing zal gepaard gaan met een preventief op te leggen gedragsaanwijzing aan klager om ervoor te zorgen dat er na verhuizing niet opnieuw klachten zullen ontstaan.)*

V: Wat vindt u van het aanbod van de corporatie?

A: Daar ben ik het mee eens. Ik heb bij andere burens nooit overlast ervaren. Ik word gedwongen om te verhuizen. Er is voor nu geen uitweg meer; er moet op zeer korte termijn een woning komen.

V: Op wiens initiatief is de verhuizing aangeboden?

A: Ik heb het er met de politie over gehad. Ik kan niet alleen naar huis. *(De heer XXXX meldt dat het klagers initiatief is, vanwege de escalatie daarvan en de geuite bedreigingen richting klager).* Ik had het idee dat de buurvrouw werd beschermd door de corporatie. Er is me gezegd dat ik zelf het probleem ben.

V: Welk bewijs heeft u aangeleverd?

A: Diverse politiemeldingen. De bovenbuurvrouw zet in de nacht ook muziek aan. Ze geeft het wel toe, maar dat zegt toch niet dat er geen sancties mogen komen?

V: Wij begrijpen dat er een gesprek heeft plaatsgevonden met de wijkagent en de corporatie in februari 2023. Zijn er geen afspraken gemaakt in dat gesprek met bijbehorende consequenties?

A: Nee, dat klopt.

V: De corporatie zegt dat u klaagt over meerdere burens. Hebben andere huurders ook last van de betreffende bovenbuurvrouw, waar u last van ervaart?

A: Mijn buurman heeft er ook last van. Hij heeft zich teruggetrokken, want er werd niet geluisterd.

V: Op welk nummer woont die buurman?

A: Die woont op nummer 358.

V: Op welke woonlaag woont u in het appartementencomplex?

A: Ik woon op de derde verdieping. De slaapkamer van de bovenbuurvrouw grenst aan mijn slaapkamer. Er is een petitie gehouden tegen mij. Ik weet niet of die burens weten waar ze voor hebben getekend. Ik heb met die andere burens nooit problemen gehad.

V: Hoeveel woningen zijn er in het complex?

A: Er zijn acht woningen.



### **Zienswijze van de corporatie**

Er is een vervelende situatie ontstaan. Klager heeft zeer veel geklaagd en er is altijd intensief contact geweest met klager.

Er zijn veel signalen vanuit de burens en er kan niet anders dan geconcludeerd worden dat het verhaal twee kanten heeft. Uiteindelijk is de situatie fysiek geworden.

Op de plattegrond is te zien dat de woningen identiek zijn, wat inhoudt dat de slaapkamers niet aan elkaar grenzen.

De directe onderbuurman heeft weinig overlast van die buurvrouw gehad. Hij communiceert met de buurvrouw en dan lossen ze zaken op. Hij ervaart alleen leefgeluiden. De andere burens geven aan dat klager erg veel klaagt, maar dat ze niet weten waar het geluid vandaan komt.

Klager is een onderdeel van het probleem. De bedreigingen zijn uiteraard niet goed te praten, vandaar de eenmalige aanbieding voor een verhuizing met een op te leggen gedragsaanwijzing.

Klager maakt ook veel onjuiste meldingen. Er moet nu worden gekeken naar de toekomst. Klager zegt dat de klacht van de buurman niet serieus wordt genomen en daarom niet meer belt. Dat is niet zo. Hij geeft aan dat de relatie met de bovenbuurvrouw goed is. Als er wat speelt, neemt hij contact op met de bovenbuurvrouw.

Er heeft een geluidsmeting plaatsgevonden, maar daar is niets uitgekomen; anders dan dat het leefgeluiden zijn.

De buurvrouw is door verschillende beheerconsulenten meermaals aangesproken op haar gedrag. Er is duidelijk aangegeven dat ze zich aan de afspraken moest houden en twee weken geleden heeft ze een schriftelijke waarschuwing ontvangen.

Ze geven elkaar de schuld over wie er is begonnen met het geweld.

Alle burens zijn gebeld en is er navraag gedaan.

### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Welke gronden heeft u voor het feit dat klager onderdeel is van het probleem?

A: Gesprekken met de politie en de petitie laten zien dat bewoners van niemand last hebben.

V: Heeft er een buurtonderzoek plaatsgevonden?

A: De ondertekenaars van de petitie zijn telefonisch gesproken.

V: Kunt u aangeven wie de geluidsmeting heeft uitgevoerd?

A: Wij hebben zelf een geluidsmeter die ook wordt toegestaan in de rechtszaal. Er waren geen pieken gemeten.

V: Begrijpen wij daaruit dat het om te dulden woon- en leefgeluiden ging?

A: Ja, dat klopt.

V: Wanneer heeft de meting plaatsgevonden?

A: In september 2023.

V: Kunnen we de resultaten van het plaatsgevonden onderzoek ontvangen?

A: Ja, dat kan deze week en zal worden toegestuurd.

V: Is het gebruikelijk dat klager wordt geïnformeerd over plaatsgevonden acties vanuit de zijde van de corporatie met de betreffende huurder(s) waarover wordt geklaagd?

A: Op het moment dat de officiële klacht is gegeven, wordt aangegeven dat er contact wordt opgenomen met de andere buurvrouw. Er wordt dan bijvoorbeeld gezegd wat er gezegd gaat worden. Soms is dat vooraf en soms achteraf. Klager zou er wel over geïnformeerd moeten zijn. Klager was wel op de hoogte dat er met de buurvrouw gesproken zou worden.

V: Zou u zaken anders doen als u wist wat u nu weet?



A: Misschien had ik gekeken of er met een zorginstantie iets gedaan zou kunnen worden.

Wellicht hadden we ook eerder contact gezocht met andere burens.

V: Over de bovenbuurvrouw van klager zijn er dus geen andere klachten bij u bekend als corporatie?

A: Nee, alleen van de onderbuurman, maar die heeft zelf inmiddels met de bovenbuurvrouw gesproken.

V: U zegt dat de andere burens last hebben van de meldingen van klager. Kunt u dat toelichten?

A: Klager spreekt mensen heel vaak aan op hun gedrag. Ook gasten van deze burens spreekt klager vaak aan.

V: Kunt u iets zeggen over de ondervloer die gelegd zou worden bij de betreffende bovenbuurvrouw?

A: Dat gaat binnen twee weken plaatsvinden. Er is contact geweest met de bewindvoerder van de bovenbuurvrouw.

V: Kijkend naar het dossier, zou klager de afgelopen 10 jaar geen problemen hebben ervaren met haar burens. Sinds enige tijd is dat anders. Het lijkt alsof men zich tegen klager heeft gekeerd. Als het een één-op-één-situatie zou betreffen, zou de corporatie veelal het gesprek aangaan, al dan niet met zijn drieën. Daarna zou er mediation of bemiddeling worden aangeboden. Althans, wat gebruikelijk is, kijkend naar de in te zetten escalatieladder vanuit de zijde van de corporatie. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Voor zover ik weet is dat in het verleden niet gebeurd. Het gesprek met partijen is ook een soort bemiddeling geweest.

V: Leende deze situatie zich ook niet voor een eventuele buurtbemiddeling tussen partijen?

A: Dat weet ik niet. Ik weet niet of het een aanvulling zou zijn geweest op het gesprek wat er is gevoerd met partijen. Afhankelijk van het gesprek dat er is geweest, zou besloten kunnen zijn dat buurtbemiddeling niet nodig is.

V: Volgens u zou uit de verrichte geluidsmeting volgen dat het om woon- en leefgeluiden zou gaan. De corporatie gaat langs bij de bovenbuurvrouw van klager en ziet dat er geen goede (onder)vloer ligt in haar woning. Had er niet eerder in het traject iets gezegd moeten worden over een voldoende dempende (onder)vloer? Kan het terecht zijn dat klager toch geluidsoverlast ervaart wegens de aanwijzing die gegeven aan de bovenbuurvrouw?

A: Ik weet dat niet. Een geluidsmeting zal dat volgens mij moeten aantonen.

### **Laatste woord door de klager**

Het is een complexe situatie. Met de buurvrouw is niet normaal te praten.

De buurman onder mij slaapt niet onder haar slaapkamer, dus die hoort die geluiden niet.

Er is tegen de buurvrouw gezegd dat er een geluidsmeting zou worden gedaan en dat ze rustig moest zijn.

De corporatie doet aannames. Vanaf eind november tot begin januari was de buurvrouw niet thuis. Mijn eerste melding heeft plaatsgevonden nadat ik 10 jaar hier woon. Voor die tijd heb ik nooit een melding gemaakt over een buur bij 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, 9 april 2024

Verzenddatum, 29 april 2024