



Verslag 2442

Corporatie: Hof 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 ervan geluidsoverlast, welke afkomstig is van de bovenbuurman.

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 vertelt dat de klacht er al is vanaf de eerste dag dat zij de woning betrok. Klager hoort alles van de bovenbuurman, de hele dag door. Vooral het heen en weer lopen hoort klager heel erg. Het is constant aanwezig, maar met name 's nachts. Klager is bij de buurman geweest, nadat de geluiden op een vrijdagavond heel erg waren. De buurman gaf toen aan dat er vrienden op bezoek waren, waar hij een spelletje mee aan het doen was. Een week later is klager nogmaals bij hem geweest, omdat ze hem bleef horen lopen. De buurman sprak dit tegen, want hij zegt pantoffels te dragen.

Op een gegeven moment is de corporatie langs geweest bij klager en deze medewerker hoorde ook het geluid van het continu lopen, maar kon het geluid niet goed plaatsen. Verder is daar nooit meer op teruggekomen door de corporatie.

De buurman werkt ook 's nachts en rond 2.00 uur in de nacht wordt klager er constant wakker door. Dit duurt nu al acht maanden. Klager is ten einde raad en wil graag gewoon kunnen slapen. Ze is ook al een aantal keren bij haar ouders gaan slapen voor een paar nachten, omdat ze het anders niet volhoudt.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wij begrijpen dat u in een nieuwbouw appartementencomplex woont. Op welke verdieping woont u?

A: In het midden, op de tweede verdieping.

V: Bent u de enige die deze geluiden hoort?

A: Een naaste buurvrouw hoort soms harde geluiden, maar de andere tien niet. Dat heb ik nagevraagd.

V: Wat erkent de buurman in deze?

A: We zijn een keer van woning gewisseld en zo heeft hij kunnen horen wat ik normaal hoor, maar dat is nergens vastgelegd en ik weet niet zo goed wat hij daarvan vindt.

V: Wat heeft de buurman dan gehoord op dat moment?

A: Bepaalde trillingen en het lopen van iemand.

V: Beschikt u over opnamen van geluiden die u hoort?

A: Ik heb zelf een decibelmeter gekocht en geprobeerd het geluid te meten, maar daar kwam niets concreets uit. Met mijn telefoon het geluid opnemen lukt niet goed.

V: De corporatie is bij de buurman geweest voor inspectie van de vloer en ondervloer, zo maken wij op uit het dossier. De vloer zou zijn bekeken en goedgekeurd. Wat vindt u daarvan?



A: Er heeft wel een inspectie plaatsgevonden en het is aan de buurman gevraagd, maar er is bijvoorbeeld niet gelopen in de woning, zoals de buurman zelf loopt. Er heeft toen iemand in de woning van de buurman en in mijn woning gestaan.

V: Twijfelt u aan de kwaliteit van de vloer van uw bovenbuurman en het daarnaar verrichte onderzoek door de corporatie?

A: Ja, want ik heb het nagevraagd bij de buurman zelf. Hij zegt dat er verder niet echt gekeken is. Er ligt een PVC-vloer met iets roods eronder.

V: Wat zou volgens u een oplossing kunnen zijn in uw situatie; wat zou u willen?

A: Een oplossing weet ik niet direct, maar ik wil niet meer continu s' nachts wakker liggen van de geluiden van de bovenbuurman.

V: Er is onderzoek door derden gedaan naar leef- en contactgeluiden in de hal, keuken, woonkamer en slaapkamer. Uit het opgestelde rapport volgt dat het geluid binnen de normen valt (refererend aan K1 en K2), wat als zodanig niet storend zou (moeten) zijn. Wat vindt u daarvan?

A: Ik begrijp het allemaal, maar er is volgens mij iets tussen onze woningen waar het misgaat met het geluid.

V: Stel er komt bezoek bij u, ervaren zij dan ook hetgeen u ervaart?

A: Mijn ouders hebben hier gelogeed en vriendinnen zijn geweest. Zij vonden het ook opvallend en storend.

V: Het uit laten voeren van een geluidsmeting duurt meestal twee weken. Hoe lang is er bij u gemeten?

A: Er is iemand één uur binnen geweest en iedere meting duurde zo'n twintig seconden. Er zijn drie onderdelen gemeten en in totaal heeft dit ongeveer één uur geduurd.

V: Was dat overdag of 's avonds?

A: Dit was overdag.

Klager laat nog een geluidsfragment horen met haar telefoon, waarop alleen stromend water op hoorbaar is. Klager geeft aan dat het geluid afkomstig is van het douchen van de buurman.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie geeft allereerst aan dat zij het erg vervelend vindt dat klager dit ervaart.

De woning is in juni 2023 opgeleverd. In september 2023 zijn de opzichter en vloerenpartij geweest en hebben een controle uitgevoerd. Daaruit blijkt dat er een extra ondervloer bij de betreffende buurman aanwezig is. Er ligt een PVC-vloer met een laag isolatie en daaronder nog een extra laag isolatie. Alles valt prima binnen de normen van een nieuwbouwcomplex. We hebben ook geen klachten van andere bewoners van andere complexen. Uiteindelijk heeft de corporatie toch besloten om ook nog een onafhankelijk onderzoek te laten uitvoeren met een NEN-geluidsmeting en ook die valt binnen de daarvoor geldende normen. Er is ook nog een bouwkundige tekening opgevraagd door een andere collega van de corporatie, maar ook daar was niets bijzonders op te vinden. In principe is alles dus goed; de corporatie heeft er alles aan gedaan en dit zijn de constatering van alle partijen die daaraan hebben meegewerkt. Er zijn vier blokken tegelijkertijd opgeleverd en verder zijn er nergens klachten.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Een laminaatvloer mag niet tegen de wand aanliggen wegens mogelijk te veroorzaken contactgeluiden. Geldt dat voor een PVC-vloer ook?

A: Met PVC-laminaat zou dat geen probleem moeten zijn.

V: Er is in maart 2024 een geluidsmeting verricht naar contact- en luchtgeluiden. Is er in dat kader ook iets nagebootst?

A: Ja, natrillingen, ruis, lucht en contact is allemaal gemeten, waaruit niets is uitgekomen.

V: Hoelang duurt zo'n meting?

A: Normaal duurt een dergelijke meting een aantal dagen, maar nu weet ik het eigenlijk niet. Het is wel op verschillende punten toegepast.

V: De buurman werkt veel s' nachts, zo begrijpen wij van klager. Wat vindt u van de situatie waarin de meting is uitgevoerd bij klager? Hoe relevant achten jullie datgene te meten wat klager ervaart?

A: De heer XXXX valt bij dat er een NEN-meting is uitgevoerd. Dit houdt in dat er een simulatie van leef- en contactgeluiden wordt gedaan op basis waarvan een rapport met conclusies wordt opgesteld.

V: Is er in het geval van klager een juiste meting uitgevoerd?

A: Ja, want het gaat om de constructie en wat voor geluid daaruit voortkomt.

V: Er zijn vier nieuwbouwcomplexen opgeleverd en er zijn geen andere soortgelijke klachten door de corporatie ontvangen, als die van klager?

A: Ja, dat klopt.

V: Heeft er ook een buurtonderzoek plaatsgevonden?

A: Nee, niet op een aangevraagde manier. Echter, bij nieuwbouw wordt dit meestal automatisch gedaan door de wijkbeheerder. Deze maakt dan een willekeurig rondje door de complexen, maar dit staat niet op papier. Deze wijkbeheerder is er ook nog dieper ingedoken dan normaal, omdat hij het vervelend voor de klager vindt wat zij ervaart.

V: Is de extra vloerisolatie vastgesteld door de corporatie? Klager geeft daarvan namelijk aan dat daar niet naar gekeken zou zijn. Klopt dat?

A: We hebben wel gekeken.

Laatste woord door de klager

Klager geeft aan de heer XXXX gesproken te hebben en die zei dat er geen wijkbeheerder was op dat moment. Dat is wel al een aantal maanden geleden.

De vloerenspecialist die het onderzoek naar de vloer en de isolatie kwam doen was de vloerenlegger van de bovenbuurman zelf. Deze gaat natuurlijk niet zeggen dat het verkeerd is gelegd, waar de corporatie bij is.

Klager verbaast zich dat door al deze lagen vloeren heen toch nog overlast voor haar te horen is.

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.