



Verslag 2444

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 gaat over:

- het ontbreken van communicatie voorafgaand aan werkzaamheden;
- ervaren geluidsoverlast door die werkzaamheden en
- het niet reageren op brieven hierover.

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 heeft tot twee keer toe aan de corporatie een brief gestuurd over door hem ervaren geluidsoverlast. Hij heeft daar geen reactie op ontvangen. Klager vindt dit geen goede gang van zaken. Klager heeft uiteindelijk de klachtencommissie ingeschakeld om aan te geven wat hij eraan gedaan heeft. De corporatie heeft daarna klager gebeld. Tijdens dit telefoongesprek is aangegeven dat geen vergoeding wordt gegeven voor de twee dagen die meneer uit zijn huis gevlucht is. Klager geeft aan dat de corporatie het afgeschoven heeft op de aannemer. Klager zegt het schandig te vinden hoe hij is behandeld.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Begrijpen wij het goed dat de klacht gaat over twee dagen geluidsoverlast door een verbouwing in de woning boven u?

A: Dat klopt, de douche moest gerenoveerd. Er zitten in die badkamer gebakken tegels. Die zitten heel vast en moesten eruit gehakt worden. Dit lukte de aannemer niet met een boorhamer. Dus moest hij zwaarder gereedschap gebruiken. Het geluid wat daar vanaf kwam was niet te doen, ook niet met oordoppen. Dit heb ik ook aangegeven in de brief, net als dat het aantal decibellen boven de 180 uitkwam.

V: Was deze verbouwing bij uw directe bovenburen?

A: Dat klopt. Het zijn aardige mensen en de verbouwing moest gebeuren maar het geluid was enorm hard. Ik heb de corporatie hier meteen over gebeld, maar ik hoorde al die tijd niks.

V: Wanneer heeft u voor het eerst contact opgenomen?

A: Dat was op 24 december voor het eerst met de heer Timmers, maar ik kreeg niet de gewenste reactie.

V: Wat was het doel van uw brief? De overlast was toen toch al gestopt?

A: Er wordt niks aangekondigd en ik vind het belachelijk dat de aannemer de schuld krijgt. De aannemer stopt niet omdat ik het vraag. Die voert alleen zijn opdracht uit en gaat weer naar huis.

V: Kunt u voor alle duidelijkheid de situatie schetsen?

A: Ik woon beneden op de begane grond. Direct boven mij was de verbouwing.

V: In één van de appjes verwijst u naar een brief van 5 december. Deze zit niet in dossier, klopt dat?

A: Ik heb die brief bij me. *Klager overhandigt de brief aan de commissie.*



V: Als ik het goed begrijp gaat het hier om twee problemen waar u de corporatie op wil aanspreken. Het eerste punt betreft dat de corporatie u niet tijdig informeert dat er verbouwwerkzaamheden gaan plaatsvinden. Uw tweede punt is dat u het onterecht vindt dat u geen vergoeding krijgt voor de twee dagen dat geen woongenot heeft ervaren?

A: Dat klopt, mijn verzoek is twee keer afgewezen.

V: Andere burens hebben niet geklaagd. Heeft u de burens erover gehoord?

A: Ik heb gesproken met de burens. Zij accepteren dit zomaar. Ze weten niet beter en laten het hierbij.

V: Wat is belangrijker voor u: een financiële vergoeding of dat u, gekoppeld aan de geluidsoverlast, geen gehoor heeft gevonden bij de corporatie?

A: Ik vind het schandalig gedrag. Ik ben de enige die geklaagd heeft, maar de andere burens hadden er ook last van. Ik vind het niet normaal hoe de corporatie te werk gaat.

V: U bedoelt omdat zij volgens u niet communiceren?

A: Dat klopt, geen gehoor geven is het ergste.

V: Als er wel bericht zou zijn gegeven dat:

- op maandag gestart zou worden met de verbouwing;
- het wel twee dagen zou kunnen duren en
- u dus rekening met herrie had kunnen houden.

V: Hoe zou u dan reageren?

A: Dat ligt aan wat er in de brief staat. Ik weet niet of de corporatie weet wat de impact is. Ik weet niet wat de werkzaamheden zijn en dat de zware boorhamer wordt ingezet. In een brief teruggekoppeld aan mij zou dan staan wie de zaak behandelt en wie de contactpersoon is. Ik zou dan in ieder geval iemand hebben die mij normaal te woord kan staan.

V: Dat zal er niet toe leiden dat werkzaamheden niet gebeuren. Hoe zou u dan bij een aankondiging van een verbouwing gehandeld hebben?

A: Het gaat om de communicatie. De aannemer weet wat gedaan moet worden. Dit moet van tevoren gecommuniceerd worden aan alle bewoners.

V: Het enige wat niet goed gedaan is, is dat u niet geïnformeerd bent over de verbouwing. Stel dit was wel was gedaan, zou u dan nog steeds een vergoeding willen?

A: Dat denk ik wel. Met een behoorlijke verbouwing krijg je andere woonruimte toegewezen. Dat is volgens mij heel normaal.

V: Dat is hier niet aan de orde. Het gaat om een beperkt aantal dagen, niet om een langdurige verbouwing. Wellicht had u zelf kunnen kiezen voor een familiebezoek elders of iets in die richting?

A: Dat is achteraf praten. Als het van tevoren gecommuniceerd was, had ik anders gehandeld.

V: Zou de communicatie vooraf aan de verbouwing verschil gemaakt hebben?

A: Er zit nog meer achter. Er zit ook oud zeer bij. Er zijn veel tekortkomingen van de corporatie en er gaat heel veel mis. Dat is niet pas een jaar aan de gang, maar inmiddels al meerdere jaren. Het probleem is echt de communicatie. Hoe ga je met je huurders om.

V: We proberen helder te krijgen of u ergens anders naartoe was gegaan als u goed geïnformeerd zou zijn vooraf aan de verbouwing.

A: De verschillen zijn uitgelegd. De klopboor of boorhamer waren zo heftig, gezien de geluidsoverlast die ervaren is, dat het niet aannemelijk en aanvaardbaar was.

V: Wat zou de corporatie wel moeten doen volgens u?

A: Als je 180 decibel aan herrie boven je hebt, word je daar niet blij van.

V: De decibellen zijn niet gemeten. Dat moet duidelijk zijn en ook duidelijk vermeld worden in het verslag.



A: Het was echt niet leefbaar, ondraaglijk gewoon.

V: Het staat niet ter discussie dat u overlast heeft ervaren. Waarom zou het overlast moeten zijn met een financiële vergoeding? Bouwwerkzaamheden moeten door bewoners over het algemeen geaccepteerd worden. Daar staat niet meteen een financiële vergoeding tegenover vanuit de woningcorporaties.

A: Omdat ik niet geïnformeerd ben en het zware overlast heeft opgeleverd twee dagen lang. Ik heb mijn huis uit moeten vluchten en dat is niet normaal.

Een commissielid geeft aan graag een en ander te willen nuanceren want het is natuurlijk wel zo dat de aannemer niet langer dan acht uur per dag gewerkt heeft.

Zienswijze van de corporatie

De zaak is door de corporatie bekeken. Er is geen twijfel mogelijk dat vanuit ons niet tijdig een reactie is gestuurd. Er is naar de zaak gekeken. We erkennen het probleem. Het gaat ons over de eis voor de financiële vergoeding. De verbouwing van de badkamer was hard nodig. Voor verbouwingen van deze grootte worden bewoners over het algemeen niet vooraf geïnformeerd. Er is na de klacht van klager besloten dat in de toekomst bewoners vooraf geïnformeerd worden als een verbouwing gaat plaatsvinden. De corporatie is met klager in gesprek gegaan en heeft als compensatie een bloemetje aangeboden. Klager wilde echter alleen een financiële vergoeding. De corporatie heeft een berekening gemaakt. Die is op een heel klein bedrag uitgekomen. De werkzaamheden moesten uitgevoerd worden. Daar kwamen we niet onderuit. Er wordt geen financiële vergoeding uitgekeerd. Dit is een geschil en de commissie moet hier duidelijkheid in geven.

De corporatie neemt de schuld voor de slechte communicatie volledig op zich. Echter, op de financiële vergoeding kan geen akkoord gegeven worden. Toegevoegd aan deze zienswijze is dat door de corporatie per jaar zo'n duizend soortgelijke verbouwingen worden gedaan. Dit is om de huurhuizen verhuur klaar te maken. Hieruit vloeien nu eenmaal renovaties van keukens, badkamers en toiletten voort. Soms moeten zware gereedschappen worden gebruikt. Die kunnen overlast geven. Vanuit de techniek is hier geen oplossing voor. Wel wordt de aannemer altijd gevraagd om de werkzaamheden zo snel mogelijk af te maken. De duur van de verbouwingen staat op vijf tot maximaal tien werkdagen. Sneller is helaas niet mogelijk.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: In Den Haag is er een beleid voor bouw- en sloopwerkzaamheden [*Beleidsregel bouw- en sloopgeluid Den Haag 2017*]. Geldt dit beleid in deze zaak ook? Want in dit beleid worden normen aangegeven welke geluidsoverlast wel of niet getolereerd moet worden.

A: Het was een gewone badkamerrenovatie, niets bijzonders. Er is niets getoetst, ervan uitgaande dat het om een normale verbouwing gaat. Zoals er op jaarbasis heel veel verbouwingen zijn.

V: Dat de communicatie en het reageren naar de huurders beter moet staan in de zienswijze. U schrijft dat u het mee zult nemen. Wat wordt daarmee bedoeld?

A: Wij bedoelen daarmee dat vooral in de flatgebouwen er vanuit ons voortaan beter gecommuniceerd moet worden als er verbouwingen gedaan gaan worden. Als er sprake is van spoed moet planning dit aan de wijkbeheerder sturen. Die kan dan zorgen voor briefjes in de brievenbus of een melding ophangen in de portiek.

V: Wat bedoelen jullie met de minimale financiële vergoeding zoals eerder genoemd?



A: Dat is omdat de vergoeding niet hoog is. Uit coulance zouden we dit kunnen uitkeren als uitzondering. Klager heeft aangegeven het hier ook niet mee eens te zijn.

V: Bent u voorzichtig met coulance-betalingen omdat hiervan precedentwerking kan uitgaan?

A: Dat klopt inderdaad.

V: Er werd gehakt? Wat bedoelt klager hier precies mee?

A: Het was een badkamer renovatie. Door lekkage gevaar moest de gehele badkamer gesloopt worden. Dit omdat anders ook eventuele waterschade bij klager zou kunnen ontstaan.

V: De vloer is eruit gehaald en is toen vanaf het beton weer opgebouwd?

A: Dit klopt inderdaad.

V: Het complex is drieëndertig jaar oud. Namens de huurder van de betrokken woning is een verzoek ingediend voor het renoveren van de badkamer. Dit verzoek is dus geaccepteerd?

A: Dat klopt. De bewoners dienen een aanvraag in. Vervolgens wordt beoordeeld of er voldoende argumenten zijn om over te gaan tot de renovatie.

V: Welk type werkzaamheden zouden wel in aanmerking komen voor de categorie 'extreme overlast'?

A: Alleen planmatig onderhoud.

Laatste woord door de klager

Klager geeft aan een vergoeding gevraagd te hebben. Klager heeft veel werk gehad aan de brieven die hij geschreven heeft. Hij wijst op alle ellende die hij ervan gehad heeft. Beide vindt hij heel vervelend. Dat zo met bewoners wordt omgegaan vindt klager schandelijk. Klager geeft aan dat volgens zijn buurvrouw de wandtegels los zaten. Verder was er niks aan de hand. Er was geen lekkage. Als er wat tegeltjes kapot gaan, hoeft niet een hele renovatie gedaan te worden volgens klager.

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, 1 mei 2024

Verzenddatum, 13 mei 2024