



Verslag 2454

Corporatie: Arcade 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 ondervonden stankoverlast (wielucht) afkomstig uit de woning van de onderbuurman van klager.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

Omdat klager afwezig is, geeft de voorzitter, voordat de corporatie de gelegenheid krijgt haar zienswijze uit te dragen, een korte samenvatting van de klacht.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX begint met aan te geven dat iedere melding serieus wordt genomen. De onderbuurman van klager op huisnummer 93 blowl inderdaad. De woning is een mutatiewoning. Het complete trappenhuis ruikt naar wiet. Bijna iedere keer wanneer de heer XXXX ter plaatse was, moest hij het ventilatierooster openzetten. Dat doen de bewoners in dat portiek steeds weer dicht. Aannemer Scholtes doet de technische installaties voor de corporatie. De reparatie van de luchtkanalen met duct tape klopt en dat is normaal. Ondanks deze herstelwerkzaamheden bleef klager last houden en deed zij heel veel meldingen. Uiteindelijk zijn de doorvoeringen gedicht. Huisnummer 95 en klager hadden last van stankoverlast in de meterkast.

De Haagse Pandjesbrigade is er ook bij betrokken door klager. Zij adviseerden een luchtdichtheidsmeting en een destructief onderzoek; de plafonds worden dan opengemaakt bij de burens om een beter beeld van de situatie te verkrijgen. De oorzaak lijkt nu gevonden. Bij huisnummer 93 is ooit een mechanische ventilatie box vervangen boven het plafond. Het plafond is daarna dichtgemaakt, maar is men vergeten de isolatie terug te plaatsen. Scholtes heeft dit op 21 mei 2024 bevestigd en heeft opdracht gekregen het te herstellen.

Echt alles is gecontroleerd en meer kunnen we echt niet doen. Hopelijk vindt het herstel binnen een week plaats. Dat is ook afhankelijk van de bereidwilligheid van de bewoner.

Klager werkt namelijk niet erg mee.

Wat betreft de vele meldingen heeft de heer XXXX klager uiteindelijk gebeld en gevraagd om alle meldingen te stoppen. Ook heeft hij haar uitgelegd hoe de processen gaan. Klager leek dat toen te begrijpen, maar ging kort daarna weer gewoon verder.

Zo was er anderhalf jaar geleden een melding van loslatend teer op het dak dat wegwaait. Het ging om leislag die op de plantjes van klager waait. Uit coulance heeft de corporatie voorgesteld eenmalig het dak te laten vegen. Echter, de corporatie kreeg geen toegang tot de woning van klager, terwijl via haar balkon de enige mogelijkheid was om op het dak te komen. Het vegen is uiteindelijk via de woning van de buurvrouw gegaan.

De mutatiewoning had een gevelkachel, wat een open verbrandingstoestel is. Dat mag niet meer vanwege het risico op de vorming van koolmonoxide. Het aanbrengen van de rookgasafvoer voor de te plaatsen cv-installatie zou via de woning van klager moeten gaan. Ook daar gaf klager geen toestemming voor. Een andere oplossing was om in de woning



een oversteek te maken via de gevel omhoog naar het dak. Maar ook daar wilde klager niet aan meewerken.

Tijdens de werkzaamheden bleek dat klager een kattenkooi heeft gemaakt van het balkon. Daar was, het gaat om een zelf aangebrachte voorziening (ZAV), geen toestemming voor gevraagd aan de corporatie. Dat zou met de opstelling van klager te maken kunnen hebben. De corporatie heeft klager erop gewezen dat de kooi verwijderd moet worden.

De heer Kester geeft nog aan dat de zienswijze zich specifiek richt op de door klager ondervonden stankoverlast. Dit bezien van uit het ingevulde klachtenformulier. Later is daar door klager van alles aan toegevoegd. Sociaal beheer heeft op dit moment nog contact over eventueel te voeren gesprekken onder de bewoners.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: In de zienswijze wordt steeds gesproken over oplossingen bij huisnummer 95. Klager heeft het steeds over huisnummer 93. Is het probleem daar nu gevonden?

A: Ja, de woning onder klager betreft huisnummer 95 en daaronder huisnummer 93. Ik ben daar geweest en heb klager aangesproken op het ventilatierooster en aangegeven deze open te zetten.

V: De corporatie heeft veel inspanning geleverd om het probleem te verhelpen vanuit een technische aanpak, maar zijn er ook acties naar de overlastgever toe genomen?

A: Sociaal beheer is volgens mij nog in gesprek met de bewoner van huisnummer 93; hij mag natuurlijk in zijn eigen woning gewoon roken/blowen. Dat vindt immers binnenshuis plaats. Op de achtergrond wordt er wel een dossier opgebouwd, maar dat is nog niet zo ver dat daarover een klacht ingediend kan worden.

V: Zou het een optie kunnen zijn om tot afspraken met elkaar te komen (refererende aan klager en de betreffende onderbuurman)?

A: Ja, maar bij eventuele verslaving is dat lastig te realiseren.

V: Klager geeft in een melding van de klacht aan: psychische problemen, verslaving en stankoverlast. Hoe verhoudt dat zich tot de sociale kant van de kwestie?

A: Er zijn wel al wat kleine acties ondernomen, die niet in het verweer staan maar wel degelijk hebben plaatsgevonden.

V: Klopt het inderdaad dat burens van klager, wonende op huisnummer 95 en 91, eveneens een klacht over de betreffende onderbuurman hebben ingediend bij de corporatie?

A: Ja, dat klopt.

V: Uit het dossier maken wij verder op dat klager aangeeft dat wanneer ze gaat slapen ze geluiden vanuit de leidingen hoort. Daarbij vraagt ze zich met zoveel woorden af of dit verband houdt met een technisch mankement. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Dat is ons niet bekend; daar is in ieder geval geen melding van gemaakt.

V: Mogen de bewoners zelf het ventilatierooster in het portiek van het complex open- of dichtzetten?

A: Het is niet de bedoeling, maar, ja, je kunt er zo bij en het is uitnodigend. Ik heb het meerdere malen opengezet.

V: Klager heeft een logboek bijgehouden over het gedrag van de bewoner van huisnummer 93. Weet u wat daarmee is gedaan door de corporatie?

A: Geen idee. Dat gaan we uitzoeken.

V: Klager geeft verder aan dat andere meldingen niet meer opgepakt zouden worden door de corporatie. Klopt dat?

A: Dat is niet waar.

V: Begrijpen wij goed dat sinds de onderbuurman in de woning is komen wonen de klachten zijn begonnen?



A: Ja, dat klopt.

V: Uit de zienswijze maakten wij op dat pas na een jaar een opzichter bij klager in de woning langs is geweest. Dat vinden wij wel erg lang. Kunt u dat toelichten?

A: Door huurders gedane meldingen verlopen via het KCC (Klacht Contact Centrum). Vanuit daar gaan we de aannemers aansturen. Pas als het echt spaak loopt, gaat er iemand kijken. We zullen de commissie een en ander toe te sturen.

V: Kijkend naar het bewerkstelligen van een mogelijke oplossing, zou u dan bereid zijn tot het organiseren van bemiddeling tussen klager en diens onderbuurman?

A: Jazeker.

De voorzitter sluit de vergadering. De medewerkers van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 29 mei 2024

Verzenddatum, 10 juni 2024