



Verslag 2457

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 door klager in de nachtelijke uren ervaren geluidsoverlast komend uit de woning van diens 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

Sinds 2022 ervaart klager overlast van de bovenbuurman.

De vloer kraakt heel erg. Klager is erg verdrietig van de situatie. Er heeft een geluidsmeting plaatsgevonden. Daar heeft klager verder niets meer over vernomen van de corporatie.

De problemen beginnen al vroeg in de avond en gaan 's nachts door. De bovenbuurman is in de nacht wakker en gilt ook vaak. Klager wordt er wakker van en wil graag rust in haar huis. Mevrouw XXXX doet haar best voor klager, maar niets helpt.

Tot het moment dat klager haar klacht bij de klachtencommissie indiende, draaide de buurman harde muziek. Dat hoort klager nu niet meer.

Klager betaalt keurig maandelijks op tijd haar huur en wil dan ook rust in de woning.

Andere mensen uit het portiek hebben ook een brief geschreven over de ervaren overlast. Er is niets gedaan met de brieven van de andere bewoners. Iedereen in het portiek heeft problemen met de betreffende buurman. Er is ook contact geweest met de politie. De wijkagent is ook bij klager thuis geweest.

Klager heeft een keer aan de deur geklopt bij de buurman en is door hem toen bedreigd.

Klager vindt het onbegrijpelijk dat aan de buurman geen gedragsaanwijzing wordt opgelegd, terwijl dat wel zou moeten volgens haar.

Klagers gezondheid gaat erg achteruit door dit alles. Klager slaapt nu vaak bij haar dochter, omdat ze thuis niet kan slapen.

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 heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. Strafrechtelijke zaken vallen hierbuiten. Daartoe zal klager zich moeten wenden tot de politie.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Hebben de burens de brieven gestuurd aan de corporatie?

A: Ja, dat hebben ze.

V: Kunt u aangeven welke andere burens dit hebben gedaan?

A: Het complete portiek. Van de bewoners hebben zes van de acht huurders brieven gestuurd en dat is inclusief mijzelf. Een bewoner heeft niets gestuurd, want die is bang.



V: Wij begrijpen dat de corporatie voorgesteld heeft om nogmaals een geluidsmeting te laten verricht, zij het dat u daar op dit moment en in afwachting van de uitspraak van de klachtencommissie niet aan mee wil werken. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Ik ben overspannen en ik wil het even hierbij laten. Als ik me weer goed voel dan mogen ze komen meten. Ik moet nu weer een beetje bijkomen.

V: Hoe reageerde de corporatie op het feit dat u de tweede geluidsmeting nog niet ingezet wenst te hebben?

A: Ze vinden het jammer als ik het niet doe.

V: Begrijpen wij goed dat u de (onder)vloer van de bovenbuurman aangepakt wil hebben?

A: Als de vloer aangepakt wordt en hij zijn gedrag aanpast, verandert het misschien wel.

V: Begrijpen wij goed dat u over een lange periode een logboek heeft bijgehouden?

A: Ja, dat klopt.

V: Kunt u iets zeggen over de betreffende periode?

A: In ieder geval tussen 13 december 2023 en 11 februari 2024, maar ook daarvoor.
(Klager overhandigt een aanvulling op het logboek aan de commissieleden.)

V: Heeft u het logboek ook aan de corporatie gestuurd?

A: Ja, dat heb ik gedaan bij het online maken van meldingen over de buurman. Er zijn hierover ook heel veel WhatsApp-berichten gestuurd aan de corporatie.

V: Hoe wist u dat de ondervloer van de bovenbuurman niet voldoet?

A: Sinds hij er woont kraakt het heel erg. Vooral in mijn slaapkamer hoor ik het heel erg. De opzichter is bij de buurman langs geweest en die *(de opzichter)* zei dat de vloer was afgekeurd. Het gaat om opzichter Joop en Peter. Zij zijn ook diegenen die de controle hebben verricht. De opzichters zouden tegen de corporatie zeggen dat de ondervloer niet goed is.

V: Weet u of de ondervloer inmiddels is vervangen?

A: Jawel, die is vervangen, maar ik hoor nog steeds dezelfde geluiden. Er is niets veranderd.

V: Horen de andere burens ook het gekraak van de vloer?

A: Nee, alleen ik.

V: Weet u of de andere burens ook overlast ervaren van uw bovenbuurman?

A: Ik ben de enige die last heeft van de krakende vloer. De andere burens hebben ook last van het geschreeuw van de bovenbuurman.

V: Begrijpen wij goed dat u denkt dat de overlast te maken heeft met het gedrag van de bovenbuurman?

A: Ja, en dan heb ik dus ook nog overlast van de krakende vloer.

V: Stel dat uit de tweede geluidsmeting blijkt dat het geluid binnen de toegestane marge valt en u hetgeen u ervaart heeft te dulden. Wat zou dit voor u betekenen?

A: Ik accepteer dat niet. Ze moeten zelf komen luisteren. Ik kan niet beantwoorden wat ik dan doe. Ik wil rust in de woning en mijn gezondheid gaat dan nog verder achteruit.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX geeft aan een goede relatie te hebben met klager. De buurman is voor mevrouw XXXX ook een probleem. Ze wist niet of de buurman dwars was of het allemaal niet begreep. Er is een psychotherapeut bijgehaald, maar ze weten niet wat hij mankeert. Zijn reactie op de aantijgingen van de overlast is boosheid. Hij heeft zijn ondervloeren vervangen, maar niet die in de gang. Er ligt nu goede ondervloeren en hij heeft overal viltjes onder geplakt. Ik heb alles gecontroleerd in de woning.

Wat betreft de televisie van de buurman, heeft hij geen geluidsinstallatie. We hebben hem gezegd hoe hard hij het geluid van de televisie mag zetten.



Er moet nu nog een andere ondervloer in de gang worden gelegd. Firma Bouwmeester heeft de vloer overal vastgeschroefd. De vloer kraakt nog steeds, maar meer kunnen we niet doen.

De buurman heeft erg zijn best gedaan om dingen te veranderen. Er is ook gesproken over de manier waarop hij reageert. Hij reageert vaak uit paniek en onmacht. Er is ook gesproken met familie van de buurman. De buurman snapt dat hij moet meewerken.

Er is toestemming nodig voor het uit laten voeren van een nieuwe geluidsmeting. Alleen denk ik dat het probleem niet verder oplosbaar is als de techniek niet meewerkt. De balklaag onder de vloer kraakt namelijk. Dat staat los van de vloer en is onderdeel van het inmiddels oude complex.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Kunt u aangeven of er een deugdelijke (onder)vloer ligt in de woning van de bovenbuurman?

A: Ja, maar het complex is wel erg oud. Qua constructie betreft het een houten vloer met een dun laagje beton. Daarboven een inmiddels vervangen ondervloer en laminaat.

V: Heeft u de brieven van de andere burens uit het portiek van klager gezien?

A: Jawel, maar er zijn verder geen individuele klachten van andere bewoners bij de corporatie binnengekomen.

V: Waren die brieven van de bewoners geen aanleiding voor u om verder actie te ondernemen, zoals uitvoeren van een buurtonderzoek?

A: Nee, want het is soms de televisie en soms het gekraak van de vloer waar klager over klaagt.

V: Weet u of de bovenbuurman binnen de corporatie naar deze woning is verhuisd?

A: Daar heb ik geen idee van.

V: Als het zo zou zijn en meneer zou eerder ook al overlast hebben bezorgd, dan zou de corporatie daar een dossier van moeten hebben, nietwaar?

A: De buurman misdraagt zich verder niet, dus ik denk het niet.

V: Wat ziet u als een mogelijke oplossing in deze kwestie?

A: Ik zou het niet meer weten. De firma Bouwmeester heeft de complete vloer vastgeschroefd.

V: Kunt u nog iets zeggen over de andere huurders uit het portiek van klager?

A: Als andere burens niet klagen heb ik geen aanleiding met hen contact op te nemen.

V: U ziet de brieven die door hen zijn geschreven niet als een overlastmelding?

A: Ik neem ze wel serieus, dat wel.

V: Vindt u niet dat de brieven met handtekeningen van individuele bewoners uit het portiek als een individuele klacht moeten worden bestempeld en meegenomen moeten worden in het geheel?

A: De essentie van de klacht van klager is de krakende vloer. Daar kunnen we niets meer aan doen dan hetgeen we al hebben gedaan.

V: Als er meer huurders wel direct zouden klagen bij de corporatie, zou u dan wel in actie komen?

A: Klager blijft klagen over de krakende vloer en dat doen de andere bewoners niet.

V: Moet er toestemming worden gevraagd voor het leggen van laminaat in een woning?

A: De laminaatvloer lag er al toen de buurman er kwam wonen.

V: Begrijpen wij goed dat u geen reden ziet om de overlastgever bijvoorbeeld een boete te geven voor de veroorzaakte overlast?



A: Wat moet ik doen als hij over zijn vloer loopt? Het is een grove meneer en we kunnen niet zeggen hoe hij moet lopen.

V: Klager zegt dat haar grootste probleem verband houdt met het niet kunnen slapen in de nachtelijke uren vanwege het geschreeuw in de woning van de bovenbuurman. Houdt dit dan niet verband met zijn gedrag en niet zozeer met een krakende vloer?

A: Daarom wil ik een tweede geluidsmeting uit laten voeren. Ik ben bang dat er na de meting geen oplossing komt.

V: Kunt u aangeven hoeveel decibel er is gemeten bij de geluidsmeting?

A: Er is niet boven 65 decibel gemeten en na 23.00 uur niet boven 60 decibel.

V: Stel dat de ervaren overlast vooral in de nachtelijke uren plaatsvindt en verband houdt met het gedrag van klager. Wat zijn dan nog de mogelijkheden voor een corporatie om daartegen op te kunnen treden?

A: Dan hebben we twee problemen, maar ik verwacht het niet. Klager wil volgend jaar verhuizen naar een 55-plus woning.

V: Kunt u iets zeggen over de sfeer?

A: De buurman is niet meer bang voor de corporatie. We hebben nu normaal contact. De televisie mag niet harder dan stand 20 en we hebben hem geadviseerd een koptelefoon te kopen.

V: Heeft u, op het moment dat u bij klager was, de overlast zelf kunnen waarnemen?

A: Als ik er ben hoor ik niks. De klacht wordt bijzonder serieus genomen.

V: Heeft er een buurtonderzoek plaatsgevonden?

A: Een buurtonderzoek voor klagende vloeren? Nee.

V: Wij zien het probleem breder dan u dat schetst.

A: Ik heb het dossier overgenomen van een collega, dus die collega moet de rest doen.

V: Refererend aan de eerdere brieven van de medebewoners uit het portiek van klager, zou dat niet aanleiding voor u zijn om een buurtonderzoek te starten?

A: Nee, want het probleem is voor 97% de krakende vloer.

V: De klacht van klager houdt toch in brede zin verband met geluidsoverlast én het gedrag van haar bovenbuurman?

A: Het gedrag rechtvaardigt geen gedragsaanwijzing. De buurman doet niets opzettelijks. Hij heeft een keurige vloer liggen en heeft vilt aangeschaft, dat hij onder de poten van zijn meubels heeft geplakt.

V: Is meneer bekend bij de corporatie?

A: Nee hoor, hij werkt elke dag bij de gemeente.

V: Vindt u dat de corporatie vanuit haar dienstverlening alles in deze heeft gedaan?

A: Klager ervaart nu geen overlast meer.

V: Is het mogelijk om klager te helpen met het verhuizen naar een andere woning?

A: Jawel, maar daar heb ik de resultaten van een geluidsmeting voor nodig.

V: Is het niet zo dat u daar in zou kunnen bemiddelen?

A: Ik kan het met mijn collega's bespreken. Ik ben ertoe bereid. Ik heb klager wel aangegeven dat waar zij naartoe zou willen verhuizen, de komende jaren veel gesloopt en gebouwd gaat worden.



Laatste woord door de klager

Ik wil een huis met rust en ik vraag mij af of ik wel maandelijks mijn huur zou moeten betalen. Ik ervaar namelijk geen woongenot.
(Klager laat een geluidsopname horen aan de commissie. De commissie hoort echter zeer weinig op de gemaakte opname.)

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

Hoorzitting, 11 juni 2024
Verzenddatum, 18 juni 2024