



Verslag hoorzitting 2480

Corporatie: Staedion

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 ervaren stankoverlast afkomstig vanuit een dierencrematorium uit de omgeving alsook ondervonden (geluids)trillingen in diens woning welke een negatief effect hebben op klagers nachtrust en gezondheid.

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

De voorzitter legt de aanwezigen tevens uit wat de reikwijdte van de te behandelen klacht van klager is. Deze zal zich specifiek toespitsen op het dienstverleningsaspect van de corporatie. In die zin, of de corporatie heeft gedaan wat vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden. Daarmee zeggende dat de commissie niet bevoegd is een uitspraak te doen over de door klager verzochte toewijzing van een andere woning.

Toelichting op de klacht door de klager

In juli 2023 is klager in de woning komen wonen. Klager heeft bij de corporatie aangegeven dat er een brommend geluid in de woning is te horen. Ook heeft klager last gehad met stank komend vanuit het riool en borrelend water vanuit het afvoerputje in de badkamer. Voor dat laatste heeft klager contact opgenomen met firma xxxx. Zij hadden hem aangegeven slaolie in de sifon te doen. Dat helpt niet en klager vraagt zich af wie het constant verbruik van de door hem aangeschafte slaolie moet betalen. Nadien is firma xxxx nogmaals bij klager geweest en het probleem van de rioollucht aangepakt. Zij gaven aan dat het een beluchtingsprobleem betrof. Er moest daarvan op het dak van het complex worden gekeken. De werkbond die daarvoor de corporatie werd gemaakt wilde klager graag ook hebben, in de vorm van een afschrift, maar kreeg deze niet.

Verder is firma xxxx ook bij klager geweest en die medewerker heeft het brommend geluid in de woning waargenomen, waar het voor klager om te doen is. Hij voelt zich namelijk totaal niet serieus genomen op dat punt. Zo zijn er medewerkers van de corporatie bij klager thuis geweest die aangaven de bromtoon niet te horen en ontving daarvan een brief. Dat vindt klager opvallend, omdat zijn bezoek (mensen van buitenaf) het wel horen.

Klager is ook gebeld door de firma xxxx voor het maken van een afspraak. De betreffende medewerker had wat betreft de rioolgeur aangegeven dat dit waarschijnlijk zou komen van de open riolering naar het dak toe. Verder voelde hij ook de trillingen in klagers woning. Daarop is klager samen met de medewerker op het dak van het complex geweest, waar geconstateerd is dat de rioleringspijp inderdaad openstaat. Toen werd ook de trillingen waargenomen, wat klager erg angstig maakte. Dit werd veroorzaakt door een installatie die zich boven de woning van klager bevindt.

Toen klager in de woning kwam wonen was het er stil. De bedrijven waren dicht, zo leek het. Nadat klager ongeveer een maand in de woning woonde en met zijn hond aan het wandelen was, rook hij een sterke brandlucht. Klager werd daar angstig van, omdat zijn luchtwegen dichtklapten. Volgens de huismeester zou dit komen doordat er mensen op het dak aan het werk waren, maar dat was niet zo. Zelf zag klager namelijk zwarte rook komen uit de



schoorsteen van een dierencrematorium vlakbij het complex. Klager is voorafgaand aan het tekenen van de huurovereenkomst, nooit verteld dat deze er zou zijn,. Klagers gezondheid heeft erg onder de situatie te lijden. Destijds is klager verhuisd voor overlast. Klager dacht in deze woning rustig te kunnen wonen, maar heeft hij wederom leefomgevingsproblemen wat invloed heeft op zijn gesteldheid.

Vragen van de commissie aan de klager

V: In het dossier lezen wij een relaas over het aanvragen van een medische urgentie. Heeft u deze inmiddels aangevraagd?

A: Ja, maar dat verzoek is afgewezen en had betrekking op de vorige woning. Ik krijg nu geen urgentie meer, omdat ik eerder een andere woning die ik onder urgentie aangeboden had gekregen heb afgewezen.

V: Heeft de laatste monteur aangegeven hoe de bromtoon opgelost kan worden?

A: Hij zei dat er wel rubber onder de installatie is aanwezig is, maar dit onvoldoende dempend zou zijn. De eerste monteur heeft het waargenomen. De andere twee monteurs hebben het ook waargenomen.

V: Zijn de monteurs op uw verzoek gekomen?

A: Ja, dat klopt. Dat loopt via het servicecontract.

V: Welk bedrijf was dat?

A: xxxx installatiebedrijf. Ze hebben het teruggekoppeld aan de corporatie, maar ze wilden mij geen kopie geven van de werkbbon.

V: In augustus 2023 heeft de corporatie u een overzicht gestuurd met de status en afhandeling van de door u gedane reparatieverzoeken. Zijn er nu nog zaken die openstaan?

A: Ja. Het glas in de woning moet nog worden vervangen. Ook de in hoogte afwijkende tegels in de badkamer moeten vervangen worden. De stank die ik ervoer is nu opgelost, maar de rioleringspijp op het dak van het complex staat nog open.

V: Begrijpen wij goed dat er sprake is van onderdruk in uw woning door de luchtinstallatie?

A: Dat hebben de monteurs aangegeven.

V: Begrijpen wij goed dat u in een nieuwgebouwd complex woont?

A: Ja, dat klopt.

V: Op welke verdieping woont u?

A: Ik woon op de 12^e verdieping, grenzend aan het dak van het complex.

V: Hebben uw burens ook last van de trillingen en het bromgeluid?

A: Ik wist niet dat de installatie op mijn woning zat. Ze hebben wel wat last alleen ervaren zij niet wat ik ervaar. Het trilt in mijn woning. Ze hebben het bij de corporatie niet verder of nader onderzocht, omdat ik de enige was die klaagde.

Ik heb een keer een buurman gesproken en die voelde ook trillingen op zijn bed. Als er een brommer beneden aangaat, dan voel je ook trillingen. Ook de trein hoor ik.

V: Wat heeft firma xxxx van doen met een rioolprobleem?

A: Ik dacht dat het de installatie van de stadsverwarming was. De kraan was ook niet goed bevestigd en er waren bromgeluiden aanwezig. De monteur heeft iets gedaan in de ontluchtingsbuis. Daardoor werden de trillingen wat minder.

V: Begrijpen wij goed dat firma xxxx bij u in de woning is geweest voor het borrelen in het afvoerputje van uw badkamer?

A: Dat klopt. Firma xxxx heeft niets gezegd over de te gebruiken slaolie. Zij kwamen alleen metingen verrichten.

V: Begrijpen wij goed dat de firma xxxx bij u op het dak is geweest?

A: Ja, dat klopt.



Zienswijze van de corporatie

Sinds 4 juli 2023 woont meneer in de woning. Vanaf juli kwamen er al klachten binnen en werden er gebreken doorgegeven. Alle klachten zijn goed opgepakt en doorgegeven aan de onderhoudsdienst. Er is ook een opzichter langs geweest bij klager en alle klachten zijn besproken. De reparaties die we konden doen, zijn uitgevoerd.

De melding over het dierencrematorium bleef openstaan. Daar kunnen we helaas weinig mee, want dat is er al 20 jaar. We hadden destijds toestemming om aldaar te bouwen en dat is ook aan klager gemeld.

We hebben meerdere klachten ontvangen van klager van geluidsoverlast door het bromgeluid. Er is een opdracht uitgezet naar verschillende bedrijven en er is veel onderzocht. Er werd door diverse mensen niets waargenomen. Klager dacht dat het kwam van de stadsverwarming en daarom is firma xxxx ingeschakeld. Zij gaven aan dat ze niets hoorden.

We nemen de meldingen van klager zeer serieus en we doen alles wat we kunnen. Het is jammer dat de uitkomst niet is zoals klager verwacht.

xxxx meldt dat er verschillende informatieavonden zijn geweest maar dan meldt de corporatie niets over het crematorium. We melden wel altijd om op verschillende tijden te komen kijken naar een woning, zodat men op verschillende tijden (omgevings)geluiden kan ervaren.

Binckhorst is een wijk in wording met wonen en industrie. Het is een levendige wijk. Er zijn altijd factoren waarop wij geen invloed hebben. Er is contact gezocht met de gemeente. We willen in gesprek met het crematorium, maar dat is nog niet gelukt. Het is een prachtig complex, maar bewoners moeten zich er wel goed thuis voelen. We spreken met alle partners in het gebied en we willen de bewoners er ook bij betrekken.

xxxx geeft aan de teleurstelling van klager te snappen. Als klager naar de toekomst toe zou verhuizen is zijn verwachting daarbij wel een aandachtspunt.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Klopt het dat de bron van de overlast niet te achterhalen is?

A: De bron kan verschillend zijn. Ik was in de woning met een opzichter, maar wij hebben het geluid toen niet gehoord.

V: Was er op dat moment een bromgeluid aanwezig in de woning?

A: Voor ons is het niet hoorbaar, maar voor meneer wel.

V: Uit een gestuurde verklaring vanuit firma xxxx begrijpen wij dat er een lage bromtoon geconstateerd is, waarvan de oorzaak niet gevonden is bij de stadswarmte. Dit zou uit andere leidingen veroorzaakt worden en vooral in de avonduren het ergste zijn. Is daarmee niet een gegeven dat de bromtoon aanwezig is?

A: Firma xxxx hoort een laag monotoon geluid waargenomen. Qua decibellen valt het binnen de norm.

V: Firma xxxx geeft zelf aan dat de installatie op het dak van klager zou zorgen voor de door klager ervaren trillingen, aldus klager. Heeft u een zodanig terugkoppeling van hen ontvangen?

A: Niet van de trillingen, maar wel dat er nog onderzoeken lopen.

V: Is er besproken wat het effect is van het uitzetten van de ventilatie-installatie?

A: Nee, dat is niet besproken, maar in combinatie met astma is dat niet goed.



V: Bent u in de avond al een keer langs geweest bij klager om te luisteren naar de bromtoom, wat als advies door de monteur van xxxx was gegeven en waar klager om had verzocht?

A: De monteurs werken binnen kantooruren, dus dat is lastig.

V: Klager heeft een bericht gestuurd aan de corporatie waarop hij antwoord ontvangen. Daartussen zit een periode van een maand. Kunt u aangeven wat er in die periode heeft plaatsgevonden?

A: Er zijn verschillende monteurs langs geweest bij klager.

V: Klager geeft aan dat het punt inzake het glas in de kozijnen nog niet is verholpen. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Er is gepoogd de krassen eruit te poetsen, waardoor er een vlek is ontstaan. Daarna is besloten het glas te vervangen. Het glas is inmiddels besteld.

V: Kunt u aangeven welke onderzoeken er nu nog lopen?

A: Dat zijn geluidsonderzoeken. We hebben nog garantie op de bouw van het gebouw.

V: Is dat onderzoek toegespitst op deze woning?

A: Nee, voor het pand in zijn algemeenheid.

V: Wat is de aanleiding van het gestarte onderzoek?

A: Er loopt nog een andere zaak, maar daarover kan ik niet veel zeggen. We willen wat zaken uitsluiten.

V: Dat is onder andere het probleem van klager?

A: Nee, het houdt niet verband met elkaar.

V: Ziet u ook aanleiding om een onderzoek naar de (geluids)trillingen uit te voeren?

A: Nee, het betreft namelijk maar één woning.

V: En wat vindt u van een onderzoek specifiek toegespitst op de woning van klager?

A: Ja, dat zou kunnen. Ik weet niet hoe dat dan eruit gaat zien.

V: Bent u daartoe wel bereid?

A: Ik kan navragen wat mogelijk is.

V: Is het mogelijk dat de corporatie s 'avonds een keer langsgaat bij klager om te ervaren wat meneer ervaart?

A: Dat is niet gebruikelijk. Als de situatie daarom vraagt, moet dat wel een keer kunnen. Het is een beleving van klager. Wij ervaren de trilling niet, maar het kan er wel zijn. We willen het verder onderzoeken.

V: Uit de stukken maken wij op dat de corporatie op een gegeven moment heeft aangegeven gedane meldingen van klager over (geluids)trillingen niet meer op te zullen pakken. Tijdens de zitting horen wij u zeggen klager wel serieus te nemen. Kunt u ons in het verlengde daarvan uitleggen waarom u dan op technisch-vlak niets meer onderneemt om de (geluids)trillingen in kaart te brengen? Dit geldt evenzeer voor het bij klager langsgaan in de woningen in de avonduren.

A: Het heeft ook te maken met de hoeveelheid klachten die wij van klager ontvangen. Er zijn veel bedrijven aangesproken door klager. We hebben ons wellicht te veel gericht op het geluid (doelend op de bromtoon) in plaats van de trillingen.

xxxx geeft aan te denken dat er in de organisatie een weeffout is gemaakt. De consulent sociaal beheer is niet technisch onderlegd en zij vraagt zich nu af of de juiste mensen hier nu aan tafel zitten. Hier zou een projectleider aan tafel moeten zitten. Dit omdat de klacht van klager specifiek op de bouw van het complex is gericht.

Verder geeft mevrouw aan klager mee dat hoe beter woningen geïsoleerd zijn, hoe meer je last van interne geluiden (lees: woongeluiden) kunt hebben.



Hierop vraagt de voorzitter zich af of een sociaal beheerder, die bij de zaak betrokken is, niet al in een eerder traject had moeten schakelen met een technisch persoon. Dit gezien de aard van de klachten.

xxxx reageert daarop door aan te geven dat het organisatorisch zo is ingericht met de communicatie bij de corporatie.

V: Uit de stukken en ook datgene wat tijdens de zitting is gezegd, maken wij op dat niet wordt ontkend dat er een bromgeluid aanwezig is in de woning, zij het dat de medewerkers van de corporatie dit zelf niet hebben kunnen waarnemen. In zijn algemeenheid geldt dat ingeschakelde derden zaken terugkoppelen via een werkbond aan de corporatie met een advies voor vervolgonderzoek dan wel uit te zetten acties. Klaarblijkelijk is er iets waar men de oorzaak ervan niet kan herleiden. Moet dit dan niet leiden tot een uit te zetten onderzoek naar trillingen in de woning van klager?

A: Er is iets, maar we weten niet hoe het op te lossen. Daar zit nu het probleem. We hebben het bestempeld als overlast, maar het zijn dus trillingen.

V: Is de corporatie bekend met andere soortgelijke klachten in het complex als die van klager?

A: Meldingen over het crematorium horen we wel vaker. Het zijn meldingen en geen klachten.

V: In een schrijven dat gestuurd is aan klager vanuit de corporatie lezen wij over het vergoeden van kosten aan klager in relatie tot de aanvraag van medische urgentie. Kunt u aangeven over welke kosten we het dan precies over hebben?

A: Het zegt ons niets dat we dat hebben toegezegd. Het betreft de oude woning wellicht?

De voorzitter citeert uit een brief van augustus 2023 van de corporatie.

De corporatie geeft aan daarover navraag te zullen doen bij xxxx dit om vast te kunnen stellen wat er is bedoeld met die opmerking.

Laatste woord door de klager

Het was een slopend jaar. Ik heb stukken gezien uit 2021 die niet waar zijn. De burgemeester heeft toen zaken teruggekoppeld. Ze zeggen dat ik niet wil meewerken. De ellende uit mijn oude situatie in mijn vorige woning neem ik nu mee naar de nieuwe woning.

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, 3 september 2024

Verzenddatum, 17 september 2024