



Verslag hoorzitting 2509

Corporatie: Stadion

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 ernstige geluidshinder in de waterleiding en warmteleiding en op het verzoek van klager om een andere woning.

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 op 24 september 2023 een klacht ingediend over geluidsoverlast in de woning. Klager kon niet achterhalen waar het lawaai vandaan kwam. Achteraf bleek dat het lawaai van boven- en onderburen kwam, maar niet afkomstig was uit klagers woning. Klager is hier nu al maanden mee bezig. Er is een opzichter langs geweest met een collega. De opzichter verwees klager naar Dunea. Dunea is bij klager geweest en die verwees klager door naar Eneco. Klager werd van het kastje naar de muur gestuurd en inmiddels is klager een jaar verder. Er is maandenlang aan gesleuteld om het probleem op te lossen. Uiteindelijk is de watermeter verwijderd door Spindler, maar deze is weer teruggeplaatst door Dunea. Daarna kwam het geluid weer terug. Er is een andere watermeter geplaatst en ook toen bleef de herrie. Dit was omstreeks juli 2024. Dunea heeft toen besloten om de watermeter weer te verwijderen omdat het geen prettige situatie was voor klager.

Klager vertelt dat zij door de geluidsoverlast ernstig beschadigd is en psychische klachten heeft overgehouden en dat zij eind augustus 2024 voor drie weken is opgenomen.

De situatie is niet definitief opgelost. Klager weet zeker dat als de watermeter teruggeplaatst wordt, de herrie ook weer aanwezig zal zijn.

De heer XXXX vult aan dat Spindler begin 2024 vijf personen naar de woning heeft gestuurd. Er werd niets opgelost en werd er ook niets gedaan. Ze hebben zelfs nog geen schroevendraaier gebruikt.

De heer XXXX vult aan dat er regelmatig met Dunea gebeld wordt. Hij heeft hiervan een document opgesteld dat hij met de commissie kan delen.

(De voorzitter geeft aan dat zijn toelichting voor nu voldoende is.)

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wanneer heeft u de woning betrokken?

A: Dit was op 4 juli 2023.

V: Wanneer is het geluid begonnen?

A: Dit was in september 2023.

V: U geeft aan dat de watermeter twee keer is weggehaald. Er was een alternatief geplaatst, maar dat gaf dezelfde klacht. Wanneer is deze weggehaald?

A: Dat was op 17 juni 2024.

V: Met welke organisatie heeft u op dit moment contact over uw klacht?

A: Op dit moment heb ik via WhatsApp contact met XXXX van Dunea. Sinds een paar weken komt er een medewerker van Spindler langs. Deze medewerker wil een ander type en merk



watermeter plaatsen. De firma Dunea wil niet dat een niet-gecertificeerd persoon aan de watermeter komt. Sindsdien is er niets meer gebeurd.

V: In uw klachtformulier geeft u aan dat u een nieuwe woning wenst. Klopt dat?

A: Ik heb een angst- en paniekstoornis ontwikkeld. Ik ben dusdanig beschadigd dat ik daar niet meer kan blijven wonen. Er zijn momenten dat ik niet naar mijn woning durf.

(De heer XXXX vult aan dat zijn dochter in juni 2024 en augustus 2024 bij een zus in huis gewoond heeft).

V: De commissie kan geen uitspraak doen over het toekennen van een andere woning. Heeft u zelf al naar een andere woning gezocht?

A: Ja, ik reageer elke week op woningen.

V: Kunt u iets zeggen over de geluiden en het soort geluid?

A: Ik kan het u laten horen. *(Klager laat de opname horen aan de aanwezigen. De heer XXXX geeft aan dat het een hard en snerpnd geluid is. Hij heeft deze opname reeds gehoord maar niet ter plaatse in de woning.)*

V: Als bij u de hoofdkraan van de waterleiding is afgesloten, hoort u het geluid dan ook?

A: Nee, dan hoor ik het niet.

V: Het is niet zo dat u af en toe een 'klap' uit de leiding hoorde?

A: Nee, geen klap.

V: Op welke verdieping woont u?

A: Ik woon op de 3^e verdieping.

V: U vraagt om een andere woning. Dit verzoek staat in het klachtenformulier van augustus 2024. Wilt u nog steeds een andere woning nu het geluid weg is?

A: Ja, dat wil ik.

V: Wilt u ook nog steeds een andere woning als uw klacht helemaal opgelost is?

A: Ja, ik heb een angst- en paniekstoornis ontwikkeld en durf er niet meer te wonen.

V: Als er een 'niet-herriemakende' watermeter is, is dan het probleem opgelost?

A: De heer XXXX geeft aan dat er contact is met XXXX van Dunea. Deze heeft laten doorschemeren dat het maar de vraag is of het aan de watermeter ligt en heeft het vermoeden dat het ook aan de installatie van de meter kan liggen. Wellicht dat bepaalde afsluiters te dicht bij de leiding zitten, waardoor er resonantie kan ontstaan.

(De corporatie geeft aan dat dit onder andere wordt besproken op 30 oktober 2024)

De heer XXXX vraagt zich af of het met een andere watermeter opgelost is. Het kan heel lang duren voordat er een oplossing is. Hoelang moeten we nog wachten tot de klacht helemaal is opgelost?

(De corporatie geeft aan dat Dunea wel het standpunt heeft dat de watermeter er tussenuit blijft zolang er geen oplossing.)

Zienswijze van de corporatie

In de zienswijze is opgenomen dat er erkenning is voor het probleem. De corporatie heeft veel contact gehad met klager en vindt het een heel vervelend probleem voor mevrouw. Een medewerker van de corporatie is aan huis geweest en heeft geconstateerd dat het geluid ondoenlijk was. Er is in de loop van de tijd wel het een en ander veranderd.

De corporatie is de bouwer van het nieuwbouwcomplex. Spindler heeft de watermeter geïnstalleerd. De monteur heeft van alles geprobeerd en heeft uiteindelijk de watermeter er met toestemming van de corporatie tussenuit gehaald, waarna het geluid weg bleef. Het omgevingsgeluid dat van de andere bewoners de woning binnenkomt, heeft te maken met het inregelen van de waterdruk. Toen de watermeter verwijderd was is dat ook verholpen.



Spindler is ook veel bezig geweest met het inregelen van de waterdruk en heeft ook een firma uit Duitsland erbij betrokken. In mijn beleving heeft Spindler er veel aan gedaan om het probleem op te lossen.

Dunea zegt dat zij dit type watermeters overal hebben geplaatst, maar vrijwel nergens problemen hebben. Bij dit wooncomplex zijn er ook nog meerdere problemen met het geluid. De gradaties zijn van erg tot minder erg. Er zijn ongeveer zes adressen waar ditzelfde probleem is geconstateerd.

Dunea zegt dat het niet aan hun meters ligt en Spindler zegt dat het niet ligt aan de installatie. De corporatie kwam er niet uit met beide partijen en daarom is besloten om op 30 oktober 2024 een overleg te voeren met Dunea, Spindler en Staedion. De corporatie ziet de oplossing in het toepassen van een ander type watermeter, maar Dunea wil dit niet toestaan. De corporatie zit hierdoor in een impasse en vandaar dit geplande overleg. Wij begrijpen de ergernis en irritatie van klager.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U heeft al veel gedaan en er zijn meerdere partijen betrokken. Klager heeft met de corporatie een overeenkomst. Wat heeft de corporatie gedaan om de situatie voor klager beter te maken?

A: De corporatie heeft heel veel contact met klager en ervoor gezorgd dat de watermeter er definitief tussenuit gehaald is. Daardoor is het geluid weg en is de rust in de woning teruggekeerd. In de tussentijd is de corporatie nog zoekende naar een permanente oplossing.

V: Zijn er meer bewoners die hebben aangegeven een andere woning te willen?

A: Nee. Ik heb het vermoeden dat als het probleem weg is, het gevoel van klager om met angst en onzekerheid het huis te bewonen, niet weggenomen is. We hebben in de periode dat het slecht ging met mevrouw gekeken naar vervangende ruimte. Helaas was die er niet.

V: Bedoelt u met slecht het geluid of de persoonlijke situatie van klager?

A: Ik bedoel beide daarmee.

V: U zegt dat er nog vijf/zes bewoners zijn die last van het geluid hebben. Hoeveel woningen betreft dit complex?

A: Het zijn ongeveer 300 woningen verdeeld over twee complexen van 12 en 16 etages. Het komt in beide complexen voor.

V: Komt de klacht vanuit de lagere verdiepingen?

A: Nee, het gaat om verschillende verdiepingen.

V: Begrijpt u dat Dunea niet wil dat een ander de watermeters gaat plaatsen?

A: Ja, zij zijn de leverancier van het water en de watermeters. Het is niet bekend waarom Dunea geen andere watermeters wil plaatsen.

V: Zijn bij alle woningen met problemen de watermeters verwijderd?

A: Nee, bij de een is de gehele watermeter vervangen en bij de ander is deze vervangen door een ander type watermeter waardoor de problemen weg zijn.

V: Klager voelt zich niet veilig en wil een andere woning. Kan de corporatie hier iets in betekenen voor de klager? Is dit al intern besproken of heeft de corporatie zich gericht op de oplossing?

A: De corporatie heeft zich nu alleen gericht op de oplossing. Om een andere woning te adviseren moet deze ook beschikbaar zijn. Het is complex en dit moet op directieniveau goedgekeurd worden. Dit is nog niet in gang gezet.



De voorzitter geeft aan dat de commissie geen uitspraak zal doen over een het toewijzen van een andere woning aangezien de commissie daartoe niet bevoegd is.

Laatste woord door de klager

Klager heeft verder niets te melden.

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, 16 oktober 2024

Verzenddatum, 22 oktober 2024