



Verslag: 2115  
Corporatie: Vidomes

Dit verslag is een weergave van hetgeen 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 geluidsoverlast van de 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**

Klager is reeds lange tijd huurder van haar woning. Ook is ze lange tijd actief geweest in de Bewonerscommissie, echter sinds kort niet meer. Het ging in overleggen vaak over het leefklimaat van het complex. Vanwege het fijne leefklimaat is klager daar komen wonen. Klager heeft het altijd getroffen met haar burens. Ineens hoorde klager de bovenbuurman, op verschillende tijdstippen. Klager heeft de bovenbuurman aangesproken, echter kreeg ze 'geen poot aan de grond'. Er werd klager door de medewerkster van sociaal beheer gezegd dat zij onvriendelijk zou zijn tegen haar bovenbuurman. Klager kon zich tegen die uitspraak niet verweren. Het is lastig om daarmee te leven. Er is gesproken met de Bewonerscommissie en er werd gevraagd of de bovenbuurman sloffen wilde dragen. Daarna heeft klager de klacht ingediend bij de corporatie. Er kwam geen enkel antwoord. Klager ervaart het als vervelend om lang te moeten wachten op een antwoord of helemaal geen antwoord te ontvangen. Er werd buurtbemiddeling aangeboden, maar de bovenbuurman wilde dat niet vanwege de onaardige houding van klager. Klager stond daar zelf voor open. Klager ervaarde geen enkele support vanuit de corporatie. Tijdens de coronapandemie heeft klager vele brieven geschreven aan de corporatie. Er is nooit een huisbezoek geweest door laatstgenoemde. Dat staat wel in het verslag van corporatie, maar ik kan u verzekeren dat ze zijn nooit op bezoek zijn geweest. Klager besloot maandelijks brieven te blijven sturen. In april 2021 kreeg klager een telefoontje van de nieuwe sociaal medewerkster van de corporatie. Anonieme telefoontjes neemt klager niet op. Klager hoort zelden wat van de corporatie en vindt dat uitermate teleurstellend. Klager geeft aan geen ruzie te maken.

*De voorzitter meldt dat klager wil dat de vloer voldoet aan de gestelde eisen. Dat er een verzoek aan de bovenbuurman wordt gedaan geen te hard schoeisel te gebruiken en inzet van de corporatie en adequaat te antwoorden aan klager.*

### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: Is de bovenbuurman veel thuis?

A: Ja, die is veel thuis. Officieel werk ik niet meer en ben nu ook veel weg.

V: Zijn er ook andere burens die last hebben van de bovenbuurman?

A: Nee, hij woont alleen boven mij. Alleen ik kan last van hem ervaren.

V: Er is voorgesteld een geluidsmeting te doen. Dat wilt of wilde u niet. U wilt buurtbemiddeling. Klopt dat?

A: Ja, dit wegens mijn contact met de Nederlandse Stichting Geluidshinder (NSG). Er zijn nieuwe inzichten en daarom heb ik het afgehouden. De maatstaven die gehanteerd worden



zijn veranderd. Eventueel wil ik wel een geluidsmeting. Maar wat wordt er gemeten? Gebeurt dat volgens de nieuwe maatstaven?

V: U heeft voor enkele maanden een logboek van het ervaren geluidsoverlast bijgehouden. U hoorde vooral de geluiden tussen 08.00 en 10.00 uur, in de voormiddag tussen 12.00 uur en 13.00 uur en in de vooravond tot uiterlijk 21.00 uur. Denkt u ook niet dat het gebruikelijke leefgeluiden kunnen zijn?

A: Ja, dat is het, zondermeer. Echter, in het logboek zie je alleen de momenten dat ik thuis was en het geluid constateerde. De geluiden kunnen dus ook op andere tijdstippen zijn die niet in het logboek staan vermeld.

V: Hadden uw vorige bovenburen ook laminaat of parket liggen?

A: Ja, maar die hoorde ik niet.

V: Heeft de Bewonerscommissie ook een rol gehad in de klacht?

A: Heel gering. Op 19 januari 2021 zijn ze bij de bovenbuurman geweest en heeft hij voorgedaan hoe hij liep.

V: Bent u op de hoogte van de voorwaarden die worden gesteld aan een nieuwe huurder inzake het leggen van vloeren?

A: Ja, dat er goedkeuring gegeven moet zijn door de corporatie en als je er later last van krijgt er alsnog zaken aangepakt kunnen worden. Ik heb veel contact met de NSG gehad. Zij vonden de gestelde formuleringen van de corporatie erg wijd gesteld.

*De voorzitter meldt dat je in een appartement altijd wel geluiden hoort van de burens om je heen.*

### **Zienswijze van de corporatie**

De medewerkster van de corporatie geeft aan de klacht graag in twee delen te willen splitsen.

Mevrouw XXXX geeft aan dat ze begrijpt dat klager over haar klaagt. Er is inderdaad erg weinig contact geweest. Mevrouw XXXX geeft aan dat zij bij Vidomes via detachering is aangesteld. Ze heeft heel veel moeten 'ruimen'. De zaak van klager had niet haar prioriteit. Mevrouw XXXX geeft aan veel zaken over te hebben genomen van andere collega's.

Verder is er een controle geweest van de vloer bij de bovenbuurman, geeft mevrouw XXXX aan. Sommige geluiden wegen zwaarder dan andere. Soms wordt er vroeg gestofzuigd door iemand en dat kan lastig zijn, maar dan dient het eigenlijk onderling met elkaar te worden besproken. Als die communicatie niet goed verloopt, krijg je conflicten en dan doen we een beroep op mediation. De complexbeheerder gaat daarbij eerst het gesprek aan. Er was een heel streng coronabeleid en de medewerkers van de corporatie mochten niet op huisbezoek. Dat maakte deze situatie ook erg lastig.

### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Hoe is de vloer gecontroleerd?

A: Dat wordt niet specifiek genoemd. Er zijn twee opties. Een collega van de afdeling Vastgoed gaat kijken of er wordt een bedrijf ingehuurd om de controle te doen. Ik heb geen rapport gezien van dat bedrijf. Ik weet ook niet welk bedrijf het was. Ik denk dat een collega de vloer heeft gecontroleerd.

V: Een collega stelt toch vragen als er een controle plaatsvindt? Wat ligt er voor (onder)vloer onder die vloer? Als uw collega niets heeft weggenomen, hoe heeft de controle dan plaatsgevonden?



A: Ik denk dat ze er hun technieken voor hebben. Zo moet laminaat niet strak langs de muren worden gelegd. Ik ga ervan uit dat mijn collega deskundig is.

V: Weet u waar een nieuwe huurder aan moet voldoen inzake het leggen van laminaat en het leggen van vloeren?

A: Het mag geen overlast geven. Bij een andere corporatie waar ik werkte was het beleid dat er alleen tapijt mocht worden gelegd. Dat beleid hebben wij niet bij Vidomes.

V: Bent u op de hoogte dat een (onder-)vloer 10 dB(A) reducerend moet zijn?

A: Dat zou ik moeten navragen, ik ben geen technicus.

V: In de algemene huurvoorwaarden van de corporatie, artikel 12 lid 5 tot en met artikel 12 lid 7 en geldend vanaf 1 april 2017 (de bovenbuurman is na die datum in de woning komen wonen) staat dat als een huurder laminaat wil leggen, dan wel overneemt er schriftelijk toestemming moet zijn van de corporatie. Is die toestemming gegeven?

A: Dat moet ik nakijken.

V: U geeft aan dat uw collega met deskundigheid bij de bovenbuurman is geweest. Hoe heeft de controle plaatsgevonden? Is dat gestaafd? U kunt zeggen dat u heeft voldaan aan uw verplichtingen, maar was het de juiste persoon die de controle heeft verricht?

A: Ik denk dat het de heer XXXX (complexbeheerder) is geweest, maar dat ga ik uitzoeken. Die heeft technische kennis.

*De voorzitter geeft aan dat een gespecialiseerd bedrijf specifiekere kennis over dat onderwerp heeft.*

V: Is de regelgeving gewijzigd sinds de bovenbuurman er is komen wonen?

A: Ik weet niet of er een andere huurovereenkomst of huurvoorwaarden is overeengekomen met de bovenbuurman.

### **Laatste woord door de klager**

Ik wil nog ingaan op die decibellen. Mevrouw XXXX (consulent sociaal beheer) is er niet geweest, alleen de heer XXXX. Er is geen controle geweest of een meting verricht. Mevrouw XXXX heeft gevraagd naar de decibellen, echter alleen telefonisch.

Je kunt aan iets niet toekomen, maar waarom communiceer je dat dan niet? Ze hadden me dat ook kunnen melden. Ze lieten me telkens wachten.

*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, 6 juli 2021*

*Verzenddatum, 19 juli 2021*