



Verslag 2150

Corporatie: Woonkracht10

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 ervaren 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

De vloer van de bovenbuurman kraakt heel erg. De ondervloer is niet goed volgens klager en het geluid klinkt erg door.

De klacht is ook doorgezet naar de buurtbemiddeling, maar dat kwam niet van de grond.

De corporatie zegt dat het woongeluiden zijn, maar dat betwist klager. Klager geeft aan een e-mail te hebben geschreven, waar de corporatie niet op heeft gereageerd.

Mevrouw XXXX heeft het willen onderzoeken, maar is vertrokken. Een andere medewerker van de corporatie (XXXX) is ook afgehaakt. Mevrouw XXXX heeft toen een en ander onderzocht, maar is ook vertrokken.

Klager vraagt zich af waarom er niet wordt doorgezet.

Klager geeft aan dat hij na het onderzoek dat in zijn woning heeft plaatsgevonden, bedreigd is door de broer van de bovenbuurman.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Woont de bovenbuurman er al lang?

A: Sinds 2015/2016.

V: Sinds wanneer woont u in de woning?

A: Sinds 2001 woon ik er. De klachten zijn begonnen bij de nieuwe bovenburen.

V: Hebben u en uw bovenbuurman elkaar gesproken?

A: Nee, ook is er nooit een buurtbemiddelingstraject gestart.

V: Staat u open voor buurtbemiddeling?

A: Ja en nee. Het is een technisch probleem, dus ik zie niet in hoe dit opgelost kan worden met buurtbemiddeling.

V: Ervaren andere mensen ook overlast van uw bovenbuurman?

A: Nee, niet dat ik weet.

V: Heeft u zelf geprobeerd te communiceren met de bovenbuurman?

A: Alleen over de muziek. Ik werd daarna bedreigd door zijn broer.

V: Heeft u daarvan aangifte gedaan?

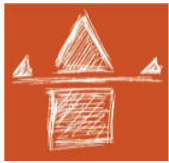
A: Ik heb het gemeld bij de corporatie. Bij de tweede bedreiging heb ik wel aangifte gedaan.

V: Heeft u geprobeerd het gesprek op gang te brengen met de bovenbuurman?

A: Ja, maar na de bedreiging van zijn broer niet meer. De muziek was de eerste klacht en dat heb ik gemeld bij de corporatie.

V: In een schrijven uit april 2018 wordt u aangeschreven alsof er overlast van u wordt ervaren. Kunt u dat nader toelichten? NB: De corporatie kan dit ook niet toelichten.

A: Dat is nieuw voor mij.



V: Is er onderzoek ter plaatste geweest bij u en bovenbuurman? De bovenbuurman stelt namelijk dat zijn ondervloer voldoet aan de gestelde normen.

A: Ja, de corporatie is langs geweest. Er is niet gestampt en gesprongen. Als de bovenbuurman gewoon loopt, hoor ik hem ook. Ik vind dit geen leefgeluiden. Het onderzoek is minimaal geweest. Er werd gesust dat ik niks mocht zeggen. Er is nog steeds een kraak te horen, dus ik snap niet dat ze zeggen dat er geen kraak is.

V: Heeft u een logboek bijgehouden?

A: Ja, dat heb ik en dat heb ik ingeleverd bij de corporatie, bij mevrouw XXXX.

V: Hoorde u de hele dag geluiden of op specifieke tijden?

A: Dat weet ik niet meer precies, maar ik dacht de hele dag.

V: Kunt u het onderzoek nader toelichten – met name de wijze waarop dat heeft plaatsgevonden?

A: Er is iemand van de corporatie bij de bovenbuurman geweest om te lopen. Een andere medewerker van de corporatie was bij mij thuis. Ze hoorden geen kraak. De persoon die boven was, kwam weer naar beneden. Ze probeerden de zaak te sussen. Ik voelde me geïntimideerd. De corporatie gaf aan alles gedaan te hebben en ik moest het er maar bij laten zitten.

V: Hoe lang duurde het onderzoek?

A: Ongeveer 10 à 15 minuten.

V: Hoe communiceerden de corporatie medewerkers tijdens het onderzoek?

A: Dat was telefonisch.

V: Wat is er precies gebeurd tijdens het onderzoek? Hebben ze aan u uitgelegd wat er is getest en wat de uitkomst was?

A: Er is niet veel uitgelegd. Er was een collega, maar die is vertrokken en mevrouw XXXX heeft het opgevolgd.

V: Stel dat er een onafhankelijke geluidstest komt, kunt u zich dan neerleggen bij de uitkomst van dat onderzoek?

A: Ja, dat kan ik.

V: Kunt u verder aangeven waar in de woning de overlast te horen is?

A: In de woonkamer, slaapkamer en keuken.

Zienswijze van de corporatie

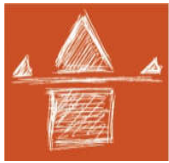
Mevrouw XXXX meldt dat zij in 2020 voor de eerste keer in contact is geweest met klager over de geluidsoverlast afkomstig van de vloer van de bovenbuurman. Door de voorganger van mevrouw XXXX was er al aardig wat onderzoek gedaan en zijn er gesprekken geweest. Uit communicatie in 2019 blijkt dat er veel is gedaan. Er is gekeken naar de vloer van de bovenbuurman en die voldeed aan de eisen. Het kunnen leefgeluiden zijn, maar dat is dan geen overlast. Het is lastig om te zeggen hoe iemand geluid ervaart.

Op basis van onderzoek van mijn voorgangers is aan klager gemeld dat de corporatie geen verder onderzoek meer zou doen. De corporatie had niet de indruk dat de overlast voor klager niet leefbaar was. Dat overwegende is er gemeld aan klager dat er niet meer kon worden gedaan.

Mevrouw XXXX heeft klager geadviseerd om naar de klachtencommissie te gaan. Om op die manier van de commissie wellicht te horen of de corporatie op de goede weg bezig is.

Mevrouw XXXX vindt de situatie ook lastig. Er worden zaken op papier gezet en uitgelegd.

Er wordt dan van uitgegaan dat er vragen komen. Als die er niet komen, wordt het lastig om zaken verder op te pakken.



Mevrouw XXXX meldt dat het gaat over een kraak in de vloer. Leefgeluiden zijn geen langdurige momenten van geluidsoverlast. Gaat het hier om leefgeluiden of overlast? Een keer een kraak op de dag is geen overlast. Het waren korte momentopnames en daarom is besloten geen vervolgacties te ondernemen.

De voorzitter meldt het lastig te vinden dat het door klager bijgehouden en door hem aan de corporatie overhandigde logboek niet in het dossier zit en overigens ook niet meer bij de corporatie aanwezig blijkt te zijn. Dit bemoeilijkt de beoordeling van de klacht.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat betreft de vloer van het appartementencomplex, is het een betonnen vloer?

A: Daar ga ik wel van uit, maar kunnen we eventueel nagaan.

V: Waarom is buurtbemiddeling niet gelukt?

A: Ik denk dat de bovenbuurman niet wilde (aldus klager). De corporatie meldt dat buurtbemiddeling los van de corporatie plaatsvindt en daarmee onafhankelijk is. Zolang er geen goedkeuring komt van de huurders, mag de corporatie geen melding doen over privé zaken.

V: Is het onderzoek gestart bij de klager?

A: Dat weten we niet precies. Bij een geluidstest gaan we gezamenlijk naar de melder van de overlast. Er gaat dan ook een collega naar (in dit geval) de bovenbuurman.

V: Is er overwogen om voor een bepaalde periode een geluidsmeter neer te zetten?

A: Die mogelijkheid is er. Echter, de meldingen die we ontvingen waren met grote tussenpozen waaruit we concludeerden dat dit niet nodig was.

V: Wat bedoelt u met de tussenpozen?

A: De mate van ontvangen meldingen van klager.

V: Wat is er gedaan met het logboek?

A: Het dossier is nagekeken en het logboek hebben we niet gevonden.

V: Wat kunt u zeggen over de brief uit april 2018 waarin de heer XXXX wordt beschuldigd van het geven van overlast?

A: We gingen destijds over op een nieuw systeem. Ik vermoed dat dit brieven zijn die verkeerd gestuurd zijn. Mevrouw XXXX heeft contact gehad over deze brief met klager.

Er staat geen naam onderaan de brief en de brief is verder niet aangevuld met gegevens. Op 20 november 2020 is er met klager contact geweest over deze brief. We vinden het vervelend dat klager deze brief heeft ontvangen. Er is geen overlast geconstateerd.

V: Zijn er klachten over klager bij jullie bekend?

A: Nee, die zijn er niet.

V: Heeft u in uw dossier iets kunnen vinden over de testen die zijn gedaan?

A: Ik kan alleen maar afgaan op wat ik heb gelezen in de correspondentie.

V: Zou dat afdoende zijn volgens de huidige maatstaven?

A: Met betrekking tot leefgeluiden en de kraak in de vloer doen we eerst een test. Daar is de bewoner bij aanwezig. Er wordt dan ook gevraagd of dit is wat klager hoort. Bij twijfel kan er worden besloten een geluidstest te doen. Bijvoorbeeld omdat er een te hard geluid waarneembaar is.

V: We weten nu niet wat er precies is gebeurd. Wat vindt u daarvan?

A: Dat klopt, klager zou het wel moeten weten.

V: Staan jullie open voor het doen uitvoeren van een geluidstest door een onafhankelijke partij, c.q. een onafhankelijk bedrijf?

A: Ja, natuurlijk.



V: Het betreft hier gestapelde bouw. Zijn er eisen ten aanzien van harde vloeren?

A: Ja, die delen we mee aan bewoners. De vloer van de bovenbuurman is daarop getoetst.

Laatste woord door de klager

Klager vindt de zienswijze kort door de bocht. De corporatie heeft onderzoek gedaan, echter alleen naar de kraak in de vloer. De oorzaak hebben ze niet gevonden, terwijl de kraak er wel is. Klager blijft hierdoor geluidsoverlastoverlast ervaren.

Er is technisch onderzoek gedaan door de opzichter. Deze heeft de ondervloer afgekeurd. De bovenbuurman liet vervolgens een bon zien waarop was te zien welke ondervloer er ligt. Toen bleek alles ineens in orde.

De corporatie zegt alles te hebben gedaan. Er is alleen gekeken naar/gereageerd op de klacht over de kraak en niet naar een klacht over het schuiven van meubels, dingen laten vallen of stofzuigen.

De corporatie schuift dit onterecht weg als leefgeluiden. De corporatie heeft de geluiden nooit zelf gehoord. Mevrouw XXXX deed onderzoek, maar had ineens een andere baan en vertrok. Haar werk werd niet overgenomen. De andere medewerker (XXXX) zou bij de bovenbuurman langs gaan en onderzoek doen. Er werd gebeld met de bovenbuurman en gemeld aan klager dat er niets aan de hand was. Het dossier werd gesloten. Mevrouw XXXX gaf aan alles te willen onderzoeken, maar dat er gewacht zou worden tot na de covid-gerelateerde lockdown. Ook zij was echter opeens vertrokken. De corporatie heeft klager in de steek gelaten. Klager ervaart inbreuk op zijn woongenot.

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

Hoorzitting, 1 februari 2022

Verzenddatum, 8 februari 2022