



Verslag: 2160
Corporatie: Trivire

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de digitale 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 geluidsoverlast die klager ervaart. Omwonenden van klager stellen overlast van klager te ondervinden. Klager vindt dat omwonenden onterecht klagen.

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 geeft aan reeds twee jaar verder te zijn om zaken voor elkaar te krijgen in zijn woning. Bij het betreden van de woning begon het probleem. Klager geeft aan dat er een moment is geweest dat klager heeft moeten raden wie mevrouw XXXX van de corporatie was omdat ze haar naam niet zei. "Klager had nergens recht op" zei mevrouw XXXX. Er waren problemen met het vinyl. De kast is weggehaald, maar die moest blijven zitten. "Er wordt een vies spelletje gespeeld door mevrouw XXXX", aldus klager.

Klager is al zeker twee jaar bezig om een geluidstest te laten plaatsvinden. Klager ervaart geluidsoverlast van de burens. Klager heeft ook contact gehad met de politie en de wijkagent. Klager heeft een dagboek over de overlast bijgehouden van oktober tot mei. Klager moest ook bij mevrouw XXXX op gesprek komen vanwege de overlast. Mevrouw XXXX wilde het dagboek niet lezen. Klager wilde een klacht indienen, maar dat kon niet werd hem verteld. Klager geeft aan niets voor elkaar te krijgen bij mevrouw XXXX.

De opzichter van de corporatie is ook langs geweest om de kapotte spullen te zien. De opzichter zegt dat er zaken weggehaald hadden moeten worden.

In het begin zei de onderbuurman van klager dat een vriend van klager de boel terroriseerde. De onderbuurman dacht ook dat die vriend ging wonen in het huis van klager. Vervolgens ging klager naar die buurman toe en vertelde dat hij er zelf kwam wonen. De onderbuurman klaagt ook over de muziek van klager en de voetstappen van zijn hond. "Die buurman klaagt over alles", aldus klager

Er is onlangs wederom een wijkagent geweest en die wilde komen kijken in de woning van klager. Klager liet de wijkagent binnen. Deze wijkagent wilde rondlopen en klager vond dat goed maar vond het toch wel een beetje raar.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U bent reeds twee jaar bezig om iets voor elkaar te krijgen zegt u. Zit er een gat in het raam, want dat meen ik op te maken uit de stukken?

A: Vroeger zat er een rooster boven in de deur. Dat rooster is eruit gehaald. Ik wilde nieuw glas maar dat hoefde niet werd me verteld. Het was voor de luchting. Verder ging het om het linoleum; dat was al drie lagen dik en was moeilijk los te krijgen. De jute onderlaag moest er ook er ook uit. Het toilet werd ook niet vervangen. Je hoort ook een nieuwe keuken te krijgen als je in de woning komt wonen.



V: Klopt het dat er twee problemen spelen, te weten meerdere zaken die in de woning niet goed zijn hersteld/gemaakt en dat u veel contact heeft met de wijkagent over mogelijke geluidsoverlast?

A: Ja dat klopt.

V: Was er iets mis met die keuken?

A: Nee dat niet.

V: Is het de buurman die aangeeft dat u overlast veroorzaakt?

A: Ja dat is de onderbuurman.

V: Wie creëert er overlast?

A: Hij zegt dat hij de bas hoorde en mijn housemuziek. Ik had in het begin nog geen internet, dus dat kan helemaal niet.

V: Wat doet de buurman wat zorgt voor overlast die u ervaart?

A: Het lijkt wel of hij met een toeter bezig is.

V: Heeft de geluidstest betrekking op de onderbuurman?

A: Nee voor het zoemgeluid en een hoge piepton.

V: Wat is uw ervaring met de wijkagent?

A: Er gebeurden wat dubieuze dingen. Hij wilde me geen hand geven toen ik op gesprek kwam. Op een gegeven moment kwam er iemand voor mijn kraan en diegene wist alles van me. Hij kende mij via zijn zwager, de wijkagent.

V: Gaat het dagboek over de overlast?

A: Ja over de periode van oktober tot mei. Het gaat over de onderbuurman die de overlast veroorzaakt. De wijkagent wilde een gesprek met me en ik vroeg hem binnen. Toen kwam er een buurvrouw en die zei tegen hem dat hij me met rust moest laten. De buurvrouw heb ik weggestuurd en ik zei dat ik daar niet van gediend was.

V: Wat verwacht u van de corporatie?

A: Dat ze niet zomaar binnen komen, ik heb geen privéleven op deze manier. Ik wil ook een geluidstest. Dan komen ze er achter waar het geluid vandaan komt.

V: Weet u of de wijkagent ook bij anderen voor de deur heeft gestaan?

A: Nee, alleen bij mij. In november stond de nieuwe wijkagent bij mij voor de deur. De wijkagent hoorde duidelijk ook het geluid.

V: Wanneer hoort u de zoom en het piepgeluid?

A: De hele dag door, ook in de nacht. De hond wordt er misselijk van.

V: Horen andere mensen ook het geluid?

A: Mijn dochter, de buurman en mevrouw De Weert hebben het ook gehoord. Je hoort het alleen in mijn woning.

Mevrouw XXXX geeft aan dat ze ook twee keer het hoge piepgeluid heeft gehoord. Klager vertelde dat dit met vlagen de hele dag zo doorgaat. Het is een heel hoge piep.

V: Hebben medewerkers van de corporatie dit ook gehoord?

A: Nee, ze zijn alleen in november geweest.

V: De corporatie zegt het geluid gehoord te hebben en dat het uit een andere woning kwam. U zegt het nog steeds te horen?

A: Mevrouw De Weert geeft aan het piepende geluid vorig jaar te hebben gehoord. De zoemtoon is niet van de verbouwing. Wellicht komt het van de afzuiging af. Het zoemgeluid is er telkens.

V: Zou de piepton van de werkzaamheden bij de burens afkomstig kunnen zijn geweest?



A: Nee dat was een ander soort piepgeluid. Ik hoor alleen het zoemgeluid.

Zienswijze van de corporatie

De klacht gaat over een bepaalde periode. Het contact met klager is tot eind vorig jaar op een rij gezet. Ook is te lezen in de zienswijze hoe de corporatie er mee om is gegaan. Er is ook nog een niet ingebrachte brief in het dossier naar aanleiding van een gesprek met klager. Dat gesprek heeft op straat plaatsgevonden met twee medewerkers van de corporatie en met klager. Vanwege de privé zaken die erin staan, is deze brief niet ingebracht. In het algemeen is de zienswijze een foto/momentopname van de dienstverlening, de klachten en hoe ze zijn afgehandeld. Er is geprobeerd zo compleet mogelijk te zijn. Er is onderzoek gedaan naar het geluid dat gehoord is. Het betrof de mutatie woning twee verdiepingen lager. Dat is ook teruggekoppeld aan klager en aan hem uitgelegd.

Er zijn overlastmeldingen. De meningen verschillen hierover. Klager ervaart overlast van de burens en de burens ervaren overlast van klager. De geluidsmeting wordt onaangekondigd gedaan in een andere woning. Er zijn ook andere bewoners die overlast hebben en zij worden op deze manier ook geholpen. De overlast is door omwonenden gehoord uit de woning van klager en dan kom je er niet uit zonder een onafhankelijk onderzoek.

Als er mutatieverzoeken zijn bij het betrekken van de woning dan is niet de wijkregisseur verantwoordelijk maar de opzichter. Mevrouw XXXX heeft de verzoeken aan de opzichter doorgegeven. Mevrouw XXXX heeft daar geen zeggenschap over. Er is veel aan de woning gedaan. Er is vandaag nog opgevraagd welke verzoeken er lopen. Twee verzoeken zijn afgehandeld en de andere gaat om een glasbreuk, dat wordt nog opgepakt.

Mevrouw XXXX was in de woning bij de mutatie en dat verliep prettig. Mevrouw XXXX vond het ventilatiegat in het raam wel raar. Mevrouw XXXX geeft aan verder niets met de technische staat van de woning van doen te hebben. De verhuurmakelaar pakt dat allemaal op. Mevrouw XXXX heeft de punten genoteerd en doorgegeven.

Mevrouw XXXX geeft aan gesproken te hebben met diverse personen inzake de overlast. Men is er niet goed uitgekomen en er is een bemiddelingsgesprek geweest waar hoor en wederhoor is toegepast. Het gesprek leek een goede uitwerking te hebben. Nu blijkt die aannahme niet terecht. Het loopt toch allemaal nog niet goed. Het is lastig te zeggen waar de overlast vandaan komt. De onderbuurman heeft vooral last van de tv en radio van klager.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is er op 17 november geluid ervaren in de woning door de corporatie?

A: Mevrouw XXXX van de corporatie meldt dat er op 27 januari telefonisch is gesproken met klager. Dit was naar aanleiding van het gesprek dat met klager op straat was gevoerd. Klager gaf aan het gevoel te hebben dat er sprake was van machtsmisbruik van de medewerkers van de corporatie. Klager gaf aan dat de opzichter vertelde wel geluid te hebben gehoord uit de andere woning. De opzichter zei dat hij bij klager was geweest en dacht dat het op 21 december 2021 was en dat er sprake was van een brommend geluid. Echter, het geluid kwam uit de woning twee verdiepingen lager. Dat is ook aan klager uitgelegd.



V: U zegt dat het een brommend geluid is maar klager zegt een piep en een zoem. Is daar onderzoek naar gedaan?

A: Het is lastig om onderzoek te doen naar een geluid dat er niet constant is. We zijn vaker in de woning geweest en nooit heeft iemand iets gehoord.

V: Wordt de leeftijd van iemand nog meegenomen inzake het gehoor? Oudere mensen kunnen geluiden anders ervaren dan jongere mensen.

A: Als er een geluid is wordt dat duidelijk uit het aangekondigde geluidsonderzoek. Er wordt gemeten voor een bepaalde periode, afhankelijk van de decibellen wordt er wat geconstateerd. Als er aanleiding is om verder onderzoek te doen, dan gaan we dat doen.

V: Wat zij uw bevindingen inzake de overlast?

A: Er zijn niet meerdere mensen aan de deur geweest voor de overlast. Het is niet de buurman waarvan klager denkt dat die het is.

V: Welke reparaties zijn uitgevoerd en welke niet?

A: Alles wat in de brief staat is aangemeld en afgehandeld.

V: Wat kunt u zeggen over het linoleum, het jute, de keuken en de ventilatieroosters in de deur?

A: Dat staat op het mutatie rapport. Deze kunnen we u doen toekomen.

V: Is er ook iets gezegd over het linoleum?

A: De woning heeft vanuit de basis een linoleumvloer en men kan er dus zelf een vloer overheen leggen. Dat zullen we zien in het mutatie rapport.

V: Zijn er nog meer mensen die overlastklachten hebben?

A: Nee verder niemand. Het kan dat een nieuwe bewoner de tv iets harder heeft staan. Klager heeft ook aangegeven de tv en radio zachter te zullen zetten.

V: Klager heeft een dagboek bijgehouden en geeft aan dat er niets mee is gedaan?

A: Klager had een zeer uitgebreide rapportage en er is gevraagd of hij zich wilde beperken tot feiten. Wellicht had ik het wel moeten aannemen, maar het was te uitgebreid.

V: U heeft het over een brief maar die hebben we niet in ons bezit?

A: Dat klopt want in die brief staat een stukje tekst die persoonlijk is. We kunnen het andere deel aan u toesturen.

V: Stuurt u ons ook de opnamestaat?

A: Ja dat zullen we doen.

V: U geeft aan dat er een geluidstest komt om de overlast te onderzoeken. Indien nodig zal er nog nader onderzoek plaatsvinden?

A: We horen net dat het misschien van de mechanische ventilatie afkomstig is. Wellicht kan eerst de mechanische ventilatie worden nagekeken in de woning. Daar beginnen we mee.

Als er dan onverklaarbare piepgeluiden zijn, gaan we die verder onderzoeken.

Het geluidsonderzoek meet geluiden uit andere woningen. Als er geluiden zijn dan zal het in een meting naar voren komen.

Laatste woord door de klager

Klager geeft aan dat mevrouw XXXX een grote leugenaar is. Ik weet niet over welk gesprek ze praat, er is geen tweede gesprek geweest.

De voorzitter sluit de digitale vergadering. Klager, zijn ondersteuner en de medewerkers van de corporatie verlaten de digitale sessie. De commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.



E-mail van 21 maart 2022 van de corporatie

Op 21 maart 2022 heeft de commissie een e-mail van de corporatie ontvangen die als volgt luidt:

“Goedemorgen mevrouw XXXX,

Bijgaand het opleverrapport en de offerte van de aannemer. De woning is netjes opgeleverd zoals u kunt zien op de foto's en voor € 10.000,= opgeknapt voor de heer XXXX in de woning kwam.

Er is geen sprake van asbest in de woning.

Met vriendelijke groet,

XXXX

klachten coördinator dienstverlening.”

Bij die e-mail was een offerte, gedateerd 10 juli 2019, van Constructif gevoegd. In die offerte zijn mutatiwerkzaamheden ten bedrage van € 10.298,74 (inclusief BTW) geoffreerd. Ook was bij die e-mail het opleverrapport van 1 augustus 2019 gevoegd.

Hoorzitting, 8 maart 2022

Verzenddatum, 26 maart 2022