



Verslag 2210

Corporatie: Woonbron Delfshaven

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 ondervonden geluidsoverlast van de benedenburen.

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 klacht begon in 2020. Klager ervaarde overlast van de onderburen. De onderburen kwamen naar klager toe voor de geluidsoverlast, soms zelfs midden in de nacht. Klager ervaarde hetzelfde uit de woning van de onderburen. Klager heeft vaak gebeld naar de corporatie en kreeg telkens geen goed antwoord. Zelfs vanochtend nog heeft klager een aantal keren gebeld naar de corporatie, maar ze hangen gewoon op.

Er werd klager verteld dat ze niets konden doen voor hem en dat hij het zelf moest oplossen met de burens. Klager heeft de politie gebeld en die zeiden dat er geen bewijs is van overlast en zij dus niets voor klager konden doen. Klager zou naar de rechter kunnen gaan om daar de zaak aanhangig te maken, zo werd hem verteld.

Een vriend van klager opperde dat klager kon klagen over de woning. Er is een medewerker van de corporatie geweest voor de vloer. Die meneer was aardig en hij vertelde klager dat de ondervloer niet in orde was. Er kwam pas na 3 of 4 maanden antwoord, terwijl er een responstijd van twee weken was beloofd aan klager. Opnieuw nam klager contact op met de corporatie om te vragen naar de status van zijn klacht. Er kwam geen antwoord en klager moest telkens uitleggen wat er met de vloer aan de hand was. Soms werd klager aan de telefoon verteld dat ze helemaal niets afwisten van de klacht over de vloer. De communicatie was erg moeizaam.

Het speelde allemaal tijdens de lockdown. Er werd veel thuis gewerkt door de medewerkers van de corporatie, zo werd klager verteld.

Ineens kwam het bericht dat er een fermacell vloer zou worden gelegd. Het duurde maanden voordat klager weer iets vernam van de corporatie. Ze belden telkens niet terug.

Wederom heeft klager de klacht gemeld aan de corporatie. Er werd klager verteld dat de fermacell vloer na de zomervakantie zou worden geplaatst. Dat gebeurde niet en pas in september is de vloer geplaatst. Klager was in eerste instantie erg blij met de vloer. Echter, klager ervaarde nog steeds overlast. Klager hoorde nog steeds alles van de onderburen. Klager vindt het lawaai niet het ergste, de trilling die hij voelt, is het ergste. Het is een drukkend geluid en klager kan er niet van slapen en studeren.

Klager heeft wederom een e-mail gestuurd naar de corporatie. Er kwam een opzichter bij klager om te luisteren. Die was echter minder dan twee minuten bij klager binnen en hij zei niets te horen. Dat vindt klager erg frustrerend. Klager is van mening dat zij het geluid wel hoorden, maar zeiden dat ze het niet hoorden. Er waren nog twee mannen aanwezig en ook zij gaven aan niets te horen. De twee medewerkers gingen naar de onderburen om te luisteren en de onderburen gaven aan niets meer te horen van klager.

Er zou nog iets worden geplaatst op de vloer. Op twee plaatsen was de fermacell vloer niet geplaatst en dat zou alsnog worden gedaan. Echter, ook dat was niet de oplossing.



Fermacell is geplaatst, maar klager ervaart nog steeds geluidsoverlast. Klager verblijft nu sinds twee maanden bij zijn vriendin.

Klager heeft ook gevraagd om woningruil, maar dat verzoek werd afgewezen omdat de corporatie bezig zou zijn met het aanpassen van het proces van woningruil, wat klager overigens niet duidelijk is. Klager voelt zich niet serieus genomen. Klager betaalt huur voor een woning waar hij niet woont. Klager geeft aan dat hij het niet persoonlijk oppakt.

Er is klager gezegd dat hij scheldt en onaardig is. Klager heeft dat bewuste telefoongesprek opgenomen en daarin is te horen dat hij niet scheldt. Klager vraagt zich af waarom ze tegen hem schreeuwen aan de telefoon.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Welke trillingen hoort u?

A: Als de onderburen lopen, dan hoor je het trillen. Ik voel het ook. Er werd gezegd dat de benedenburen een klacht moesten indienen. Die buurman is doof, dus die hoort toch niets.

V: Hoe weet u dat de onderbuurman doof is?

A: Hij is ziek en doof, dus hij zal geen klacht indienen.

(De voorzitter merkt op dat de commissie de doofheid van de onderbuur niet kan valideren en dat de commissie dat dus ook niet mee kan nemen in de beoordeling van de klacht).

V: De onderbuur had ook last van u, maar nu niet meer?

A: Ik ben daar verbaasd over. Zij klaagt nog steeds. Ze vraagt me sokken te dragen, ook na de plaatsing van de fermacell vloer.

V: Heeft u een logboek bijgehouden van de overlastmomenten?

A: Nee, ik heb geen logboek bijgehouden, maar het geluid is er altijd.

V: Zijn er nog andere burens van wie u weet dat zij ook geluidsoverlast ervaren?

A: Een vriend van mij woont naast het gebouw en heeft hetzelfde probleem. Hij heeft geen klacht ingediend.

V: U heeft vaak contact opgenomen met de corporatie, maar u vindt dat ze het te laat hebben opgepakt. In mei 2021 heeft u een reparatieverzoek ingediend en kort daarna is er een opzichter geweest. Enkele maanden later is het probleem mogelijkerwijs verholpen. Het speelde al ver daarvoor al, zo blijkt uit uw verhaal, klopt dat?

A: Ja, de eerste klacht is van mei 2020 en het is nu maart 2022. Het heeft twee jaar geduurd en dat is veel te lang.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX geeft aan dat de commissie de zienswijze heeft gekregen.

De vloer kraakt, het is dan ook een oude woning. Met de plaatsing van een fermacell vloer worden veel problemen opgelost. Vaak is het zo dat de benedenburen overlast hebben van de bovenburen. Echter, bij klager is het andersom.

De vloer kraakt en dan kan de fermacell vloer een oplossing zijn. Het was coronatijd en alleen spoedeisende klachten werden opgepakt. Het betrof geen gevaarlijke situatie, dus was actie op dat moment niet nodig. Er zijn wellicht zaken later opgepakt dan gebruikelijk.

Mevrouw XXXX geeft aan dat ze de monteurs in die periode liever niet bij de mensen thuis wilde hebben. De fermacell vloer is geplaatst en daarna is er regelmatig bezoek van de aannemer en opzichter bij klager thuis geweest. Klager heeft ook contact gehad met de sociaal beheerder.

Later is bij klager ook nog een fermacell vloer in twee kasten gelegd. Dit wegens het ontbreken van deze vloer in de betreffende kasten. Voor de corporatie was het probleem



toen verholpen, echter niet voor klager. Er is een geluidstest gedaan bij klager en de onderbuur. De onderbuur gaf aan nu tevreden te zijn.

Tijdens de geluidstest is er gesprongen en gezongen. Er is veel geluid gemaakt en boven in de woning van klager werd het geluid niet gehoord. Er is altijd 'iets' van geluid natuurlijk, maar het was niet overheersend. Het zijn vooral leefgeluiden. Klager hoorde heel veel op dat moment, maar de medewerkers van de corporatie hoorden niets.

Dit was wat er voor klager kon worden gedaan. Klager heeft een heel kale woning, dus de akoestiek is niet optimaal. Een vloerkleed zou naar onze mening al kunnen helpen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Het zijn niet de geluiden maar vooral de trillingen, zegt klager. Horen jullie dat vaker?

A: Geluidsoverlast horen we wel vaker. We hebben veel oud bezit met houten vloeren. Het zijn vaak de benedenburen die last hebben van de bovenburen. Door de plaatsing van een fermacell vloer hebben we veel opgelost.

V: Kunt u iets zeggen over de communicatie? Is dit niet goed gegaan?

A: Ik heb er een andere mening over. Het is niet één collega die klaagde over klager, het zijn er meer. Het verschil tussen het woord 'hoor' en 'hoer' is misschien door de articulatie van klager niet duidelijk, maar het woord 'kanker' betreft een krachtterm die wij afkeuren. We begrijpen heel goed wat mensen zeggen in deze wijk, daar hebben we dagelijks mee te maken.

V: Klager krijgt geen contact met de corporatie, wat zegt u daarover?

A: Er is veelvuldig contact geweest met klager. Over vandaag kan ik niets zeggen. Na de lockdown zijn we weer terug op het normale niveau van onze dienstverlening. Er zijn periodes geweest dat huurders langer moesten wachten, want we hadden te maken met ziekte en achterstand. Dat heeft meegespeeld, maar het is niet gebruikelijk dat men lang moet wachten. We hangen normaal gesproken niet ineens de telefoon op, dat is in dit geval gebeurd na een vervelend gesprek met klager.

V: Wat kunt u zeggen over de woningruil. Is dat verzoek afgewezen?

A: Woningruil is niet iets wat we standaard doen. Het komt soms voor, echter niet dagelijks. Ik weet niet wat er met deze aanvraag is gedaan. Misschien is het afgewezen vanwege de vervelende communicatieve ervaring met klager. Dat zou ik moeten navragen. Ik heb mij er niet in verdiept, aldus mevrouw XXXX.

V: Heeft klager een schriftelijke afwijzing gekregen inzake zijn verzoek tot woningruil?

A: Dat weet ik niet. Dan zou ik speculeren.

V: Stel dat klager voldoet aan de voorwaarden voor woningruil, wat kunt u er dan over zeggen?

A: Het woningruilproces heeft een tijdje stilgelegen. Het is ook afhankelijk van de situatie waar de woningmarkt zich in bevindt. Er zijn lange wachlijsten voor urgentie. We willen graag zo veel mogelijk mensen van een woning voorzien. Daar ligt de focus.

Als beide huurders aan de voorwaarden voldoen en het past binnen het complex, dan kunnen we ruilen. Soms wordt weleens vergeten dat er bij een ruil ook ineens een tuin is die moet worden bijgehouden. We wegen alles tegen elkaar af. Het is niet een standaardprocedure.

V: Bevestigen jullie alles schriftelijk met jullie huurders?

A: We bevestigen eigenlijk altijd alles schriftelijk. Een woningruil moet ook schriftelijk worden aangevraagd. Daar is een eigen procedure voor.



De voorzitter meldt dat op het klachtenformulier eveneens de woningruil is vermeld, vandaar dat hij het heeft aangekaart.

V: Zijn er nog andere bewoners uit het complex die een klacht hebben ingediend van (geluids)overlast?

A: Binnen dit complex waren er meerdere klachten over de vloeren. Als er nu een mutatie is, leggen we standaard de fermacell vloer in de woning. We doen dat liever niet in bewoonde staat, aangezien dat overlast meebrengt voor de huurders.

V: Is er nagedacht over buurtbemiddeling?

A: De sociaal beheerder heeft contact gehad met partijen buiten de corporatie. Dat is echter gestopt door de vervelende ervaring met klager. Er is gepoogd contacten te leggen, maar de benedenburen hebben geen klachten en dan is buurtbemiddeling lastig.

V: Zouden de benedenburen daarvoor openstaan, denkt u?

A: Dat weet ik niet.

V: Er zijn klager restricties opgelegd. Is klager over de schreef gegaan sindsdien?

A: Nee, daar heb ik niets meer over gehoord. De gesprekken zijn gestopt.

V: Klager zegt dat de situatie in zijn totaliteit al twee jaar speelt. Kunt u iets zegen over de registratie van klachten? Is de eerste melding pas vorig jaar geregistreerd?

A: Er zijn contacten geweest en we vragen een logboek bij te houden. Er zijn contacten geweest met klager, maar wellicht niet direct een klachtmelding voor een reparatie.

V: Heeft er buurtonderzoek plaatsgevonden?

A: Nee, dat is er niet geweest volgens mij. Ik weet niet hoe de meldingen voor 1 mei 2021 van het reparatieverzoek zijn binnengekomen. Als het KCC (Klacht Contact Centrum) hoort dat het over overlast gaat, wordt dat doorgegeven aan de sociaal beheerder en komt het in het systeem. De sociaal beheerder gaat er dan naartoe en er wordt gevraagd een logboek bij te houden. Daarna vindt er een gesprek met de buurtbewoners plaats. Elk contact wordt vastgelegd.

V: Heeft u inzicht in de lijst met contactmomenten?

A: Nee, dat weet ik niet. Er zijn veel mensen langs geweest, maar ik kan niets zeggen over het jaar ervoor.

V: Zouden jullie openstaan voor het verrichten van een onafhankelijk geluidsonderzoek? Klager ervaart namelijk nog steeds (geluids)overlast.

A: Daar hebben wij een partij voor waar we mee samenwerken. Zij doen een meting met apparatuur en daarna volgt er een rapport. Die mogelijkheid is er inderdaad.

V: Staan jullie daar ook voor open in deze specifieke situatie?

A: Gedeeltelijk staan we ervoor open. In dit geval vonden we het geen toegevoegde waarde hebben. Het eigen onderzoek heeft plaatsgevonden en daaruit kwam voort dat er een fermacell vloer moest worden geplaatst. We doen natuurlijk weleens vaker onafhankelijk onderzoek. In dit geval zijn drie personen bij klager geweest en geen van drieën hebben ze iets gehoord. De onderbuur heeft ook aangegeven niets te horen. We vonden een onafhankelijk onderzoek niet nodig en zagen er de noodzaak niet van in. We staan er wel voor open, maar helaas zitten er ook kosten aan verbonden.

Laatste woord door de klager

Er zijn inderdaad drie mensen bij me geweest om te luisteren. Ik ben het niet eens met wat zij zeggen. Ze waren minder dan twee minuten binnen. Ze hoorden niets en dat vind ik irritant. Ze beloofden het bedrijf te bellen en in de twee kasten de fermacell vloer alsnog te



plaatsen. Ik kon terugbellen als het niet zou helpen, maar ze konden niets meer voor me doen.

Ik heb ook klachten over de burens, maar ook daarin konden ze niets voor me doen. Er is nog steeds geen oplossing. Ik heb recht op een leefbare woning. Ze blijven zeggen dat ze niets kunnen doen.

Ik heb de procedure gevolgd voor de woningruil. Ze konden me hier ook niet mee helpen werd er gezegd, omdat ze bezig zijn met een intern proces.

Ze blijven maar zeggen dat het geen urgentie is, maar twee jaar is echt veel te lang.

Ik klaag niet over het feit dat ik even moet wachten aan de telefoon. Ze bellen gewoon nooit terug. Het duurt maanden en ik krijg nooit antwoord.

Er is geen goede interne communicatie, want ze weten niet van mijn problemen af. Ze mogen ook niet zomaar boos worden op mij, want ik heb niet gescholden.

De voorzitter noemt een paar voorbeelden van woon- en leefgeluiden ter verduidelijking van klager. Gedacht moet worden aan bijvoorbeeld stofzuigen, het in de ochtend klaarmaken van ontbijt of het koken van een maaltijd in de avond.

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, 29 maart 2022

Verzenddatum, 7 april 2022