



Verslag 2231

Corporatie: Qua Wonen

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 geluidsoverlast die klager ervaart met name door luidruchtig bezoek van de buurvrouw.

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 woont reeds 10 jaar in de woning. Zij heeft het gevoel niet serieus te worden genomen door de corporatie. Het betreft geluidsoverlast die klager ervaart van de buurvrouw. Klager is van mening dat de corporatie haar rol niet genoeg oppakt. De situatie is onveranderd ten opzichte van hoe de situatie eerst was met de buurvrouw. Klager gaat regelmatig in het weekend bij haar moeder logeren. Klager betaalt huur en wil daarom ook woongenot ervaren. Dat woongenot is er al een jaar niet meer.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat zou u willen?

A: Dat de situatie verandert. Omwoners zijn gevraagd hun mening te geven. Er werd gezegd dat er geen overlast is. De bovenbuurvrouw van klagers buurvrouw is doof en de buurman daarnaast ook. Ik sta er alleen voor en dat is extra vervelend.

V: U vindt dat wat de corporatie doet onvoldoende is?

A: Ze doen niet voldoende. Er is een geluidsmeting geweest, maar daar kwam niets uit. Ik ervaar echter wel geluidsoverlast. De corporatie moet haar rol pakken. Er is gevraagd om mediation, maar daar geeft de buurvrouw geen gehoor aan. De buurvrouw vindt het wel goed zo. De corporatie moet aansturen op mediaton. Het probleem van de overlast blijft op deze manier.

V: De corporatie heeft gevraagd aan de buurvrouw het gesprek aan te gaan. Hoe moet dat dan anders gedaan worden door de corporatie vindt u?

A: De buurvrouw is de veroorzaker van het probleem. Ik vind het vreemd dat mediation niet plaatsvindt omdat de buurvrouw dat niet wil. Ik ervaar heel veel overlast en dat moet stoppen.

V: Hoe moet de corporatie dat dan doen volgens u?

A: Ze moeten het haar verplichten.

V: Er is geluidsonderzoek gedaan en er is geen geluidsoverlast gemeten. De buurvrouw was een week op vakantie. U zegt dat het onderzoek niets heeft opgeleverd, maar dat heeft het wel want de uitkomst van het onderzoek was dat er geen geluidsoverlast is. Wat vindt u daarvan?

A: Het is niet de huidige situatie, want ik ervaar wel overlast.

V: Er is buurtonderzoek gedaan en er is een geluidsmeting gedaan. De omwonenden hebben aangegeven geen overlast van de buurvrouw te ervaren. Wat gebeurt er waarom u naar uw moeder gaat?



A: Er wordt gesmeten met deuren. Er worden in de tuin mensen toegelaten die soms wachten totdat de buurvrouw thuiskomt. Er klinkt harde muziek. Mijn slaapkamer grenst aan haar woonkamer, dus ik hoor alles.

V: Vonden de feestjes ook plaats tijdens de geluidsmeting?

A: Nee, die waren er toen niet. Ik wilde graag nog een geluidsmeting in de zomer. Klager was tijdens de geluidsmeting ook een week op vakantie.

V: Wilt u meewerken aan mediation?

A: Ja. Er moeten afspraken worden gemaakt over bijvoorbeeld één keer in de maand een feestje, zodat ik weet waar ik rekening mee kan houden. Ik slaap er slecht van. Ze komen laat in de nacht aan bij de woning en dan is mijn nacht opgebroken. In het Hemelvaartsweekend ben ik midden in de nacht naar mijn moeder gevlucht.

V: In het rapport staat dat de woning een rijtjeswoning is, klopt dat?

A: Het is tweelaags.

V: Ervaren de burens aan de andere kant en de bovenburen van uw buurvrouw ook overlast?

A: De buurman naast haar is doof en die slaapt aan de andere kant van haar woning. De andere buurvrouw heeft een gehoorapparaat en slaapt op zolder.

V: Wat heeft u zelf geprobeerd te bereiken met de buurvrouw?

A: Ik ben er vaak aan de deur geweest. We hadden afgesproken briefjes bij elkaar in de brievenbus te doen om elkaar op de hoogte te houden. Ze heeft me ook haar mobiele telefoonnummer gegeven. Op een keer midden in de nacht heb ik haar geappt omdat ik overlast ervaarde. Ze zei dat er gewoon werd gepraat. Het contact is daarna geëscaleerd. Ik mocht geen contact meer opnemen en er werd gezegd dat ik zou overdrijven.

Als de deur letterlijk voor je neus wordt dichtgegooid, dan zegt dat ook iets over de buurvrouw. We communiceren op dit moment helemaal niet meer met elkaar. Ik wil gewoon afspraken maken met elkaar. Deze situatie is niet goed. Ik woon 10 jaar in de woning en de afgelopen twee jaar heb ik geen woongenot meer. Als je zoals de buurvrouw 21 bent, moet je verantwoordelijkheid nemen voor je gedrag.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX meldt sinds vorig jaar contact met klager te hebben. Er is ook contact gelegd met de buurvrouw. Er is geprobeerd bij elkaar te komen voor een bemiddelingsgesprek. Er waren wat onderlinge afspraken gemaakt.

Daar is verandering in ontstaan en de buurvrouw gaf er geen gehoor meer aan.

De tijd vorderde en de klacht hield aan. Er zijn onderzoeksmethodes toegepast om informatie te verzamelen. In de loop van de tijd is er met elkaar over gesproken. Er is een geluidsonderzoek ingezet om helder te krijgen over welke overlast het gaat, om meetbare cijfers te krijgen. Het onderzoek is gedaan zonder medeweten van de buurvrouw. Het is lastig om de onderzoeken te doen. Er is gepoogd te komen tot een bemiddelingsgesprek. Als dat van twee kanten werkt, kunnen we goede afspraken maken.

Echter, het gesprek komt er niet, omdat de buurvrouw niet wil meewerken.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat hebben jullie gedaan om de buurvrouw te overreden het gesprek aan te gaan?

A: We hebben gemeld dat het voor beide partijen een oplossing kan bieden en om het niet te laten escaleren. Er zit echter een verschil tussen de verwachtingen van beide partijen.

V: Kunt u dat concreet maken?

A: De verwachtingen van klager liggen te hoog, vindt de buurvrouw, waardoor ze niet wil meewerken. Er is een verschil van inzichten.



V: Het gaat om feestjes in de weekenden die niet zijn gemeten tijdens de geluidsmeting?

A: Wat is een feestje? Je kunt ook zeggen: de buurvrouw ontvangt visite.

V: Er zijn regels wat maatschappelijk betamelijk is. Twijfelt u over het feit of de overlast grensoverschrijdend is?

A: Ik geef alleen aan dat er interpretatieverschillen zijn. De buurvrouw zegt dat het visite is. Vandaar de stappen om het geluid te meten om het zo objectief mogelijk te maken.

V: Er is overlast, maar dat is niet aan te tonen, of zijn het leefgeluiden?

A: Uit de onderzoeken die we hebben gedaan, komt niets concreets naar voren. Het is ook niet structureel, kwam er uit het rapport. Onderling last van elkaar hebben kan, want het zijn oudere woningen die betrekkelijk gehorig zijn.

V: Is er op de zolder ook echt een slaapkamer waar de buurvrouw van klagers buurvrouw slaapt?

A: Het is meer een bergzolder en heeft niet de definitie van een extra slaapkamer.

V: Heeft het complex een bepaalde bestemming gehad en is dat veranderd?

A: Het was een seniorencomplex, maar nu niet meer.

V: Is het nu een complex voor alle leeftijden?

A: Ja, dat klopt, het is niet specifiek voor jongeren.

Laatste woord door de klager

Ik heb alles gezegd.

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, 14 juni 2022

Verzenddatum, 27 juni 2022