



Verslag: 2260
Corporatie: Fien 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 vanuit het bovengelige appartement.

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

Er is een aantal algemene zaken dat klager tegen de borst stuit. Het betreft geluidshinder van de bovenburen. De corporatie wijst systematisch met een vinger naar klager. Klager is van mening geen zeurpiet te zijn. De corporatie gebruikt smoesjes en uit valse beschuldigingen richting klager. Het maakt klager kwaad. Dat heeft ertoe geleid dat klager zich heeft opgewonden aan de telefoon. Ze begrijpen niet bij de corporatie dat ze haat kweken. Klager denkt dat ze hem doodzwijgen. Klager is van mening dat ze ook nimmer terugbellen als hij een terugbelverzoek heeft achtergelaten. Klager vindt dat schandelijk en misdadig. Door de geluidsoverlast slaapt klager heel slecht en dit heeft grote gevolgen voor zijn gezondheid. Het kan zelfs leiden tot zijn dood, aldus klager. Klager heeft een slaaptest gedaan waaruit naar voren kwam dat hij maar 3 à 4 uur per nacht slaapt.

Destijds, bij de rondleiding in de woning heeft klager expliciet gevraagd hoe het met geluidsoverlast stond in het complex. Klager heeft al drie keer moeten verhuizen wegens geluidsoverlast.

Klager is van mening dat er zes jaar van zijn leven zijn verpest door alle verhuizingen. Er werd klager gezegd dat deze flat niet méér gehorig zou zijn dan andere flats. Klager is het daar niet mee eens.

Het zijn prefab-vloeren in de woning en die zijn zeer gehorig. De flat dateert van 1979. Zulke flats worden niet meer gebouwd. Er moet tegenwoordig ook standaard een zwevende dekvloer zijn volgens de wet.

Klager hoort de bovenburen ook praten. De corporatie heeft het in haar zienswijze alleen over het geluid van de televisie. De zienswijze vindt klager dan ook onvolledig. Als de bovenbuurvrouw zou verhuizen dan kan er een geluiddempende vloer worden aangelegd. Daar wordt echter door de corporatie niet over gesproken. Er is met de bovenbuurvrouw gesproken en afgesproken dat ze de televisie zachter zet.

Maar als er een volgende bewoner komt wonen boven klager, is het maar de vraag of zij ook de televisie zachter willen zetten. Klager is bang dat hij dan wederom alles hoort.

Een vloer kan ook aan de onderkant worden geïsoleerd, maar dat is een duurdere oplossing natuurlijk en niet helemaal de weg om te bewandelen.

Klager is van mening dat er een rubberen vloer gelegd moet worden als er nieuwe bewoners boven hem komen wonen.



Vragen van de commissie aan de klager

V: Is er een buurtbemiddelingsgesprek geweest?

A: Ja, dat is er geweest. De bovenburen zullen waarschijnlijk niets verkeerd doen, maar het gaat om de vloer. Ik wil om tafel voor de geluiddempende vloer. Maar dan zeggen ze bij de corporatie dat het buurtbemiddelingsgesprek moet plaatsvinden, omdat dat protocol is. Ik heb dus een gesprek met buurtbemiddeling gehad, maar in dat gesprek is me verteld dat zij niets voor me konden betekenen en dat ik terug moest gaan naar de corporatie.

V: Is er een geluidsonderzoek geweest?

A: Nee, dat is er niet geweest.

V: Staat u open voor een geluidsonderzoek?

A: Ik heb me erin verdiept. Dat kost een paar honderd euro en dat moet ik dan betalen.

V: Zou u het onderzoek willen als de corporatie de kosten daarvan betaalt?

A: Ja, dan wil ik dat wel.

V: Wat als uit het onderzoek blijkt dat de vloer voldoet aan het Bouwbesluit dat gold in 1979?

A: Ja, dan trek ik helaas aan het kortste eind.

V: U bent niet verder ingegaan op de valse beschuldigingen?

A: Het zijn suggestieve valse beschuldigingen. Er wordt ook gezegd dat ik last heb van de markt op zaterdag en de school. Ik ben geen zeur en ik heb nooit geklaagd over de markt. In het speelkwartier hoor je kinderen gillen. Af en toe zijn er discofeestjes tot midden in de nacht. Daarover heb ik een klacht ingediend bij de politie. Ik ben geen zeurpiet, want anders klaagde ik ook over het speelkwartier van de kinderen op school.

De corporatie heeft gezegd dat de bovenbuurvrouw het gesprek met mij niet prettig vond. Ik vond het ook een onprettig gesprek, maar dat zeggen ze dan weer niet.

Ik ben bij de bovenbuurvrouw langs geweest. Ik heb aangeboden om vilt onder de stoelen te maken en ik wilde dat zelfs betalen.

Er is ook een keer aan het eind van een gesprek met de corporatie gezegd dat een bepaalde collega mij zou bellen omdat hij op dat moment op vakantie was. In de zienswijze staat dat ik contact zou opnemen met buurtbemiddeling. Maar dat had ik al gedaan en weer verzwijgen ze dus in gebreke te zijn gebleven.

V: Lopen er leidingen door uw woning?

A: Ja, die lopen inderdaad door mijn woning. Ik heb ze rondom met siliconenkit dichtgemaakt.

V: Is u bekend of er glaswolisolatie achter de ventielen zit?

A: Ik heb dat inderdaad onderzocht. In de keuken zitten twee ronde ventilatieknoppen. Ik heb ze eruit gehaald, want ze waren van plastic. Ik heb zelf stalen exemplaren gekocht. Ik heb er drie gekocht (ook eentje in de badkamer). Maar ik heb ze altijd dichtzitten, want anders hoor ik de burenen nog harder praten. De platen van de leidingkoker heb ik er ook afgehaald en heb andere platen erop gezet. In de meterkast zaten ook allemaal gaten en die heb ik ook geïsoleerd.

Zienswijze van de corporatie

Het betreffen klachten van klager in verband met overlast van de buurvrouw. Klager is uitgenodigd op kantoor. Er is met klager zeer uitgebreid gepraat over hoe hij de overlast ervaart en ook is er gesproken over zijn gezondheid. We zijn er serieus mee aan de slag gegaan. We hebben klager aangehoord en zijn ook langs geweest bij de bovenbuurvrouw. We hebben de bovenbuurvrouw ook aangehoord. Zij heeft de situatie uitgelegd en uitleg gegeven over de maatregelen die zij zelf heeft getroffen om het geluid te beperken. Er is haar gevraagd te laten zien wat ze zoal heeft gedaan om de geluidsoverlast te beperken.



Wij kwamen tot de conclusie dat de gedragingen van mevrouw geen moedwillige overlast opleveren, maar dat het leefgeluiden zijn. Aansluitend aan dat gesprek zijn we bij klager langs geweest, echter die was niet thuis. Er is klager schriftelijk bevestigd wat er is besproken met de bovenbuurvrouw. Klager was niet blij met de uitkomst van het gesprek en dat snappen we ook wel.

Er is navraag gedaan bij de technische afdeling of er meer meldingen zijn binnengekomen over geluidsoverlast. Er is ook gevraagd of er een gebrek is aan isolatie. Het antwoord was nee. Het gebouw zoals het nu is, is passend bij het bouwjaar. Daarmee hebben we het dossier gesloten.

De heer XXXX geeft aan dat deze casus hem raakt. Hij heeft zich verdiept in het dossier en is ook bij klager geweest. Het was een open en transparant gesprek en beide partijen zijn goed uit elkaar gegaan. Er is klager aangeboden dat als hij contact wil met de corporatie, hij rechtstreeks contact met de heer XXXX mag opnemen. Klager heeft de indruk dat hij bij elk telefoontje bewust langdurig in de wacht werd gezet. Er is aan klager uitgelegd dat de dienstverlening van de corporatie zo in elkaar zit dat er wordt uitgelegd dat veel communicatie digitaal kan geschieden.

De afgelopen tijd heeft klager niet veel gebeld en dat is op zich goed nieuws. Er is buurtonderzoek gedaan, er zijn geen klachten ontvangen en er is geen ruis. De heer XXXX geeft aan veel contact met de gemeente te hebben. Zij houden zich onder andere bezig met bewoners die intensieve zorg nodig hebben.

De bovenbuurvrouw is een zeer oude dame en ze heeft haar gedrag aangepast om klager ter wille te zijn. Zij doet dat echter noodgedwongen. Ze is hulpbehoevend en krijgt hulp aan huis. Er zijn zelfs afspraken met de verzorgers van mevrouw gemaakt, dat ze niet te luid praten en niet te veel met de meubels schuiven.

Er is geprobeerd om klager zoveel mogelijk tegemoet te komen. We hebben al het mogelijke gedaan wat ons betreft. Klager mag altijd bellen en hij mag ook geluidsbestanden sturen. Er is ook nog overleg geweest met de bewonerscommissie. Er is hun gevraagd of er overlast wordt ervaren van tocht, kou e.d. met daarbij de opmerking dat ze tot aan vandaag eventuele klachten konden doorgeven. We hebben geen enkele reactie gehad. Als er iets mis is met een complex, dan moeten wij daar uiteraard iets mee.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Klager geeft aan dat er een klacht is ingediend op 26 juni 2022, maar dat er geen enkele reactie is gekomen.

A: Intern zijn er veel wisselingen van personeel geweest. De klacht van klager hebben we eind juni onder ogen gezien. Daarin stond dat er al meerdere keren contact was gezocht door klager met de corporatie. Eerdere klachten heb ik niet gezien, aldus mevrouw Seedorf.

V: Klager heeft de suggestie van een geluidsonderzoek gedaan. Waarom hebben jullie daar niet voor gekozen?

A: Destijds heb ik de zaak opgepakt met mijn senior. De gesprekken met alle partijen vonden wij genoeg om geen verdere actie te ondernemen. Ook mede door het gesprek met de technische afdeling.

V: U zegt het antwoord te zoeken in de sociale kant, maar klager ziet het probleem in de technische kant. Vond de afdeling techniek het niet nodig om het standpunt van de corporatie objectief te onderbouwen?

A: De heer XXXX geeft aan dat het bij deze corporatie niet gebruikelijk is om gelijk een geluidsmeting te doen, maar dat hij dat zeker wel een optie vindt. Bij mijn vorige werkgever



was dat standaard. Ik vind dat we dat wel moeten onderzoeken, omdat ondanks alle aanpassingen klager nog steeds geluidsoverlast ervaart.

V: U zegt dat klager eerder is verhuisd vanwege gelijksoortige klachten?

A: Ja, dat betrof ook geluidsoverlast.

V: Het is een complex uit 1979 en kan problemen hebben met ventilatiekanalen en de doorvoer van leidingen. Heeft het complex een eigen cv-installatie?

A: Individueel hebben de bewoners geen cv. Er is blokverwarming.

V: Is er gekeken naar de ventilatiekanalen?

A: Nee daar is niet naar gekeken.

V: Is er bekend of er glaswolisolatie zit achter de ventielen?

A: Nee, dat heb ik zelf niet onderzocht.

Laatste woord door de klager

Er wordt gezegd dat er geen andere meldingen zijn. De hoofdoorzaak daarvan is dat zeker 80% van de bewoners oude vrouwen zijn die doof zijn. Mijn buurvrouw is mijn tante en die is ook half doof.

De buurvrouw die woont onder mijn onderbuurvrouw, ervaart ook overlast van geluid. Ik weet zeker dat er meer mensen zijn.

Ik heb gezegd dat ze in de ochtend om 07.30 uur moet komen om te luisteren, maar dat kan helaas niet want dat is buiten werktijd.

Ik heb zelf ook geluid te gemeten.

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 november 2022

Verzenddatum, 6 december 2022