



Verslag: 2137 hoorzitting
Corporatie: Wooninvest

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 en op ondervonden schade aan eigendommen op klagers balkon als gevolg van het gebruik van verf en chloor door de bovenbuurvrouw.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX geeft aan dat klager diverse woningen zijn aangeboden. Klager heeft er tot nu toe geen een geaccepteerd. Klager geeft telkens aan te willen wachten, de woning te klein te vinden, op vakantie te zijn, enzovoort. Klager is nog steeds woonachtig in dezelfde woning.

Mevrouw XXXX heeft deze week nog contact gehad met klager via de e-mail. Klager heeft aangegeven dat er nog steeds overlastklachten zijn.

De wijkbeheerder is langs geweest bij de bovenbuurvrouw. Mevrouw deed niet open en de wijkbeheerder zou later teruggaan. Klager heeft aangegeven dat het niet uitmaakte, dat hij een bespreking had met het bestuur van de corporatie en dat er deze week een beslissing zou komen. Dat was het laatste contact met klager.

Klager gaf aan dat het al lang aan de gang was. Er zit groene verf op zonnenscherm en op het balkon van klager. Dit is ook schriftelijk aan mevrouw gemeld. Klager heeft aangegeven € 300,00 schade te hebben.

Mevrouw XXXX geeft aan de wijkbeheerder nog te hebben gesproken. De bovenbuurvrouw heeft een brief ontvangen en haar is verteld dat ze € 300,00 moet betalen. Ze is daar erg van geschrokken. Mevrouw is het gesprek aangegaan en ze vertelde dat ze haar verzekering zou inschakelen, dat is haar ook geadviseerd. Mevrouw is langs geweest bij klager, maar klager wilde haar niet spreken. Er is door de corporatie mediation aangeboden, die niet is geaccepteerd. Op een gegeven moment houdt het op voor de corporatie.

Mevrouw heeft nooit meer iets gehoord van klager, zegt ze. Zij heeft gevraagd of ze iets kon doen en er werd haar gemeld dat ze het wel zou merken, aldus klager.

Het is een 55 plus complex. Als er geluidsoverlast is, gaat de corporatie daarmee aan de slag.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Zijn er nog andere mensen dan klager die klagen over mevrouw?

A: Nee, verder zijn er geen klachten over mevrouw.

V: Klopt het dat de ondervloer van de bovenbuurvrouw niet zou voldoen aan de geldende normen?

A: Daar zijn we nog mee bezig. We willen bij mevrouw kijken welke vloer er ligt. Vanochtend zijn we nog langs geweest, maar mevrouw deed niet open. De wijkbeheerder heeft de voicemail ingesproken van mevrouw om naar de vloer te gaan kijken. Klager heeft ook nooit een klachtenregistratieformulier ingevuld.



V: Waarom neemt klager geen initiatief voor mediation?

A: Dat weet ik niet. De wijkbeheerder ervoer dat klager agressief overkomt. Klager klaagt veel, maar wil niet echt tot een oplossing komen, zo lijkt het.

V: Is er geprobeerd om via Voor Welzijn de buurtbemiddeling in gang te zetten?

A: Nee, we hebben aangegeven dat het via de verzekering moet lopen. Er is mediation aangeboden. Dat heeft Voor Welzijn ook kunnen lezen. We blijven het niet aanbieden.

V: Is de klacht over overlast er vanaf augustus 2020?

A: Het is niet structureel, het betreft af en toe een melding.

V: Als er een vermoeden is dat er geen ondervloer ligt, moet u dan niet gaan kijken?

A: Het niet hebben van een ondervloer is geen verplichting vanuit het huurcontract. Wellicht hadden we dat eerder moeten oppakken en dat willen we nu rechtzetten. Mevrouw woont al jaren in de woning.

V: Hebben de naaste burens niet geklaagd over mevrouw?

A: Nee, dat klopt. Klager geeft aan dat het wel zo is, maar we hebben geen andere klachten ontvangen.

V: U gaat nu actie ondernemen ten aanzien van de vloer van mevrouw?

A: Ja, dat klopt. We gaan elke dag even langs en anders sturen we een brief waarin we een datum stellen om langs te gaan.

V: Er gelden toch regels voor vloeren?

A: Die houden we wel aan, maar dat is geen beleid. Er wordt overal een ander decibelbeleid gehanteerd.

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

Hoorzitting, 23 november 2021

Verzenddatum, 29 november 2021