



Verslag 2301

Corporatie: Woonpartners Midden-Holland

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 van een cv-ketel bij de burens.

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 ervaart sinds september 2022 geluidsoverlast van de cv-ketel in de naastgelegen woning. Het is een zwaar gebrom dat af en aan doorgaat, zelfs in de nacht. Tot op de dag van vandaag heeft klager last van deze cv-ketel. Daar is ook nog afvalproblematiek bijgekomen. De buurvrouw van klager lijkt slecht om te gaan met haar afval waardoor klager last heeft van insecten.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Het uitgangspunt voor de klachtenprocedure is het klachtenformulier. Hierop heeft u aangegeven dat het gaat om een cv-ketel, wij zullen dus alleen hier ons oordeel over geven. U geeft aan dat de cv-ketel af en aan een zwaar brommend geluid maakt. Heeft u een filmpje of een geluidsfragment waarmee u ons dit kunt laten horen? Kunt u meer vertellen over de overlast?

A: De ketel slaat aan als deze moet verwarmen. Ik woon in een rijtjeswoning die gescheiden is met een simpele tussenmuur zonder isolatie. De ketel hangt tegen deze tussenmuur aan, waardoor ik het overal in mijn huis kan horen. Zelfs buiten kan ik het horen. Ik heb een filmpje geprobeerd te maken waarop te horen is dat de cv-ketel aanslaat, maar ik denk dat het met geluidsapparatuur beter te meten is.

V: Is het geluid met name overdag of in de nacht te horen?

A: Het is eigenlijk continu, wanneer de cv-ketel ook aanslaat begint het gebrom.

V: Is er een slaapkamer aan de andere kant van de muur waar de cv-ketel zit?

A: De ketel hangt op de overloop, tussen de slaapkamers in. De woning is gespiegeld ten opzichte van de naastgelegen woning.

V: Hoe is uw gezinssituatie?

A: Ik heb een zoon en een dochter van 10 en 7 jaar oud. Ik wil graag dat dit probleem opgelost wordt. Het initiatief om het probleem aan te pakken, is al genomen. Het heeft alleen nog niet tot een oplossing geleid.

V: In 2018 bent u hier komen wonen. Van 2018 tot september 2022 heeft u hier geen last van ervaren?

A: Dat klopt.

V: In september heeft u de buurvrouw zelf aangesproken, maar sindsdien heeft u haar niet meer persoonlijk gesproken?

A: Nee, ik hoor wel leefgeluiden, maar ik spreek haar niet meer. Ik ga dit ook niet opdringen aan haar.

V: Hoe reageerde mevrouw in september?



A: Heel medewerkend en ze bevestigde ook last te hebben van het geluid. Tot op heden heeft ze hier nog geen actie in ondernomen.

V: U zegt dat u een gespiegelde woning heeft ten opzichte van uw burens. De twee cv-ketels hangen dus aan dezelfde muur?

A: Dat klopt.

V: Uit welk jaar dateert uw cv-ketel?

A: Ik heb een relatief nieuwe cv-ketel. Mijn cv-ketel, die destijds 20 jaar oud was, is vervangen.

V: In uw klachtenformulier heeft u opgenomen dat u een handreiking zou willen voor het gedeerde woongenot, wat verstaat u daaronder?

A: Ik ben niet uit op geld, maar mijn stabiele basis moet terugkomen. Dit kan zijn door het probleem op te lossen of door naar een andere woning te verhuizen, maar in deze woning kan ik niet verblijven. Ik heb daarom ook veel tijd buiten de deur gespendeerd.

Zienswijze van de corporatie

Wij willen graag dat de overlast wordt aangetoond. Wij hebben met de klager contact gehad via email en persoonlijk contact. Wij erkennen dat de klacht niet daadkrachtig genoeg is opgepakt. Ook erkennen wij dat de buurvrouw lastig te contacteren is. Op 10 januari 2023 heb ik deze klacht opgepakt. Wij hebben de complexbeheerder langs gestuurd, we hebben geprobeerd te bellen en brieven verstuurd, maar er werd niet gereageerd. Er is niet gereageerd op enige vorm van communicatie. Mevrouw wilde pas in contact komen toen we zeiden dat we de advocaat erbij gingen betrekken. Om de overlast te kunnen stoppen zullen we de cv-ketel moeten laten controleren bij de buurvrouw. Tot dwingen toe moeten wij mevrouw benaderen om de onderhoudsmonteur te bellen. Er zijn twee afspraken gemaakt met de monteur, maar mevrouw is beide keren niet thuis geweest. Op 28 februari zou de onderhoudsmonteur langsgaan bij mevrouw. Mevrouw heeft op de desbetreffende dag contact gehad met de corporatie omdat de monteur om 10 uur niet kwam opdagen. Mevrouw had hiervoor een dag vrij genomen en was kwaad. Later bleek dat de monteur om 13 uur was gekomen in plaats van 10 uur. Na de 28^e heeft mevrouw niet meer gereageerd op enige vorm van contact. Op 6 maart hebben wij een brief op laten stellen door de advocaat dat mevrouw binnen drie dagen de cv-ketel zal moeten laten nakijken. Sinds juli 2022 probeert de onderhoudsmonteur al contact op te nemen voor het jaarlijkse onderhoud.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U zegt dat u zelf niet heeft geluisterd in de woning. Is er een collega geweest die de overlast wel geconstateerd heeft?

A: Nee. De complexbeheerder is langs geweest en die heeft het ook niet kunnen constateren. Op dat moment had klager al enkele dagen niks meer gehoord. De moeder van de buurvrouw heeft contact opgenomen met de corporatie omtrent de overlast en meldde dat zij hier niets van gemerkt heeft.

V: Het uitgangspunt bij overlast is dat er eerst geconstateerd wordt dat er werkelijk overlast is. Staat het voor u vast als corporatie dat er sprake is van overlast?

A: Nee, dat kan ik alleen vaststellen als er daadwerkelijk iets mis is met de cv-ketel.

V: Zou het kunnen dat u de firma Feenstra opdracht geeft een nieuwe ketel te laten plaatsen?

A: Als dit nodig is dan mogen zij een nieuwe cv-ketel ophangen. Zij moeten echter eerst binnen kunnen komen.

V: Weet u wat de leeftijd van de cv-ketel van mevrouw is?



A: Dat weet ik niet. Dat zou ik na kunnen vragen bij de firma Feenstra. Er is iemand van ons langs geweest en die heeft op het eerste oog niets geconstateerd.

V: Zou u de toezegging kunnen doen dat de firma Feenstra de opdracht krijgt om op welke manier dan ook het geluid wat de cv-ketel bovenmatig produceert op te lossen?

A: Jazeker, deze opdracht hebben ze ook. We kunnen alleen niet in contact komen met de buurvrouw. Dit staat nog steeds gemeld als een spoedreparatie bij de firma Feenstra.

V: Waar kan de corporatie klager nu nog mee helpen?

A: De urgentie is in eerste instantie niet gezien en er is niet adequaat gehandeld.

De brief vanuit de advocaat van de woningcorporatie richting de buurvrouw is gisteren opgesteld en zal dus binnenkort de deur uit gaan.

Laatste woord door de klager

Ik heb alles gezegd wat ik zou willen zeggen. Ik snap ook dat er per casus gewerkt wordt en dat deze zaak over geluidsoverlast gaat. Ik wil wel dat dit snel opgelost wordt en ik ga niet voor alles een klacht indienen, want dit kost ook een hoop tijd.

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, 7 maart 2023

Verzenddatum, 17 maart 2023