



Verslag 2302

Corporatie: Woningbouwvereniging Reeuwijk

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 het overmatig ervaren van leef- en woongeluiden alsook stankoverlast veroorzaakt door de directe bovenbuurman van klager.

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 oorzaak van de klacht ligt in het continue toiletgebruik van de buurman door drugsgebruik. De buurman gaat veelal in de nachtelijke uren naar het toilet, maar ook op de dag maakt de bovenbuurman veelvuldig gebruik van het toilet. Klager ruikt ook een vieze, zoete lucht in de woning door het wietgebruik van de bovenbuurman. Klager hoort veel gevloek en gescheld in de badkamer van de bovenbuurman. De bovenbuurman plast over het badkamerkleedje en slaat dat vervolgens uit op het balkon, waardoor de urine bij klager op het balkon loopt. Als klager de bovenbuurman aanspreekt, vloekt hij veel als gevolg waarvan klager de buurman niet normaal kan aanspreken. De politie adviseert eenieder de betreffende bovenbuurman niet alleen aan te spreken.

De huisarts van klager adviseert contact op te nemen met de GGD. Als een verhuurder de woningen verhuurt aan beide partijen, kan de verhuurder in gebreke worden gesteld en heeft men recht op hulp van bijvoorbeeld een klachtencommissie. Als er sprake is van overlast als gevolg van alcohol- en drugsgebruik of geluidsoverlast kan er wellicht sprake zijn van huurprijzverlaging of huuropschorting, zo geeft klager aan. Klager kan geen kant meer op voor haar gevoel en zegt er kapot aan te gaan. Klager geeft aan rechten en plichten te hebben, maar is van mening dat haar bovenbuurman alles mag doen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U verwijst niet zozeer naar de buurman, maar het is vooral het toiletbezoek en de wietlucht die u ruikt. Klopt dat?

A: Als hij dat niet zou doen, dan had ik er geen last van.

V: U ervaart de wietlucht ook als hij buiten staat?

A: Zodra hij de deur opendoet, ruik ik het. Maar het komt ook door de kieren mijn woning binnen.

V: Zijn er technische mogelijkheden bekeken voor een eventuele oplossing?

A: Er is gekeken naar de standleiding, maar daar kan niets aan worden gedaan. Ik heb zelf wel van alles laten doen.

V: Wat heeft u dan zoal gedaan of laten doen?

A: De wand is bekleed met 'Rockwool' isolatie. Verder heb ik iemand de koof van de standleiding laten isoleren door er gaatjes in te boren en er isolatiemateriaal in te laten spuiten.

V: Wat gebeurt er als een oplossing uitblijft?

A: De huisarts heeft al gezegd: "of jij eruit, of de bovenbuurman eruit".



V: Hebben andere mensen ook last van de bovenbuurman?

A: Zijn burens ervaren ook overlast. Zij hebben vorig jaar bij mij ook in huis gestaan om het zelf te ervaren en de wietlucht te ruiken.

V: De geluidsoverlast deed zich niet voor toen de bovenbuurman naar zijn werk ging?

A: Dat klopt. Toen was het minder. Hij zit nu weer werkeloos thuis.

V: Kunt u aangeven wat op de dag de frequentie is van de overlast?

A: Die blijft de hele dag hetzelfde. Hij rijdt met de stoel over het laminaat om naar het toilet te gaan. Dat gebeurt de hele dag door.

V: De corporatie wil een gesprek met de bovenbuurman, wilt u daar ook bij aanwezig zijn?

A: Jazeker, maar de wijkagent moet er ook bij aanwezig zijn.

V: Hoe langt woont de bovenbuurman al in de woning?

A: Ik geloof zo'n zes of zeven jaar.

V: Zijn uw klachten begonnen toen hij er kwam wonen?

A: Toen hij er kwam wonen, gamede hij de hele nacht. In één jaar tijd heb ik 183 keer contact hierover gehad met de corporatie. Zijn drugsgebruik wordt steeds erger.

V: Wij merken op dat hierover geen stukken in het dossier aanwezig zijn. Wel vragen wij ons af of de bovenbuurman in het begin ook zo vaak gebruik maakte van het toilet. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Nee, dat is iets van de laatste jaren.

V: Kijkend naar hetgeen u eerder aangaf, hoe weet u dan dat de bovenbuurman laminaat heeft liggen in zijn woning?

A: Omdat hij alles (*doelend op het laminaat*) naar boven heeft gesleept, toen hij er kwam wonen.

V: Weet u of er een ondervloer onder het laminaat ligt? Dit ten behoeve van de geluiddemping.

A: Er ligt een 'Fermacell' vloer. Er is ook iets zilverkleurigs onder zijn laminaat gelegd.

V: Het is een tweelaags complex. Het geluid zou dan toch ook bij de naaste burens gehoord moeten worden? Klagen die huurders niet?

A: Nee, de andere burens zullen niet klagen bij de corporatie.

V: In welke mate ervaren zij de overlast? Zij moeten dan toch ook de wietlucht ruiken?

A: De buurvrouw naast hem is erg lang weggeweest. Zij heeft gezegd dat als ze het ruikt, ze de corporatie zal bellen. Ze is echter weinig thuis.

V: U heeft verschillende geluidsopnames gemaakt en ons deze toegestuurd, alleen is het geluid niet goed hoorbaar. Hoe heeft u de opnames gemaakt en wat zouden wij moeten horen?

A: Als hij het toilet doortrekt en ik zit op bed dan neem ik het op met mijn telefoon.

V: Was het bij de corporatie bekend dat er laminaat ligt in de woning van de bovenbuurman?

A: Zes jaar geleden werd er gezegd dat er geen laminaat mocht worden gelegd. Ik weet niet of de corporatie hier van op de hoogte is.

V: Heeft u dat ook gemeld bij de corporatie?

A: Ja, de vorige bewoner boven mij had namelijk vloerbedekking.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX (verantwoordelijk voor het sociale deel van de klacht) geeft aan dat er 'strubbels' met de bovenbuurman zijn. Mevrouw XXXX ervaart klager als een zeer sociaal persoon. Deze laatste periode heeft zij de bovenbuurman niet vaak meer gesproken. Dat is aan klager gemeld en er is gevraagd of er een gesprek nodig is. De corporatie heeft al wel vaker met de bovenbuurman gesproken.



Mevrouw XXXX beluistert nu dat het niet goed gaat met klager, maar ook niet met de bovenbuurman.

De ingediende klacht gaat over het technische gedeelte en het toiletgebruik. Mevrouw XXXX dacht dat het niet over hemzelf ging als persoon (*doelend op de bovenbuurman*), maar het overmatige toiletgebruik en de woongeluiden, die hij daarbij maakt.

Er is onlangs nog bij klager aangegeven dat als een gesprek nodig is, dat gepland zal worden.

De voorzitter geeft aan dat het vooral gaat over de technische kant van de overlast. Echter, de commissie vindt het van belang een duidelijk beeld te krijgen van de context van deze klacht. Er speelt blijkbaar meer dan in het dossier staat vermeld, wat relevant kan zijn voor het door de commissie te formuleren advies.

De heer XXXX (verantwoordelijk van het technische deel van de klacht) geeft aan in oktober 2022 bij klager te zijn geweest. Er was overlast van het geluid dat bij de standleiding vandaan kwam en het toiletgebruik van de bovenbuurman.

De woning is bekeken en er is een en ander geconstateerd. Het pand dateert uit 1963. De vloeren en de wanden van de woning staan nagenoeg in contact met elkaar. In die periode werd daar nog niet als zodanig naar gekeken. Klager heeft zelf het een en ander geïsoleerd, echter de heer XXXX gaf destijds al aan dat de aangebrachte hulpmiddelen niet het gewenste effect zouden hebben. Verder is er een Fermacell-vloer gelegd. Dat laatste heeft niet geholpen; de contactgeluiden blijven namelijk aanwezig. Daar kan de corporatie helaas niets mee doen, omdat het gerelateerd is aan de bouw uit die tijd. Als er meer geïsoleerd wordt, wordt het een 'klankkast'.

De bovenbuurman woont er al zes jaar. Voor die tijd woonde er ook al iemand in die woning die ook gebruikmaakte van het toilet. De heer XXXX vraagt zich af hoe het kan dat klager nu pas klaagt.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Waar is de Fermacell-vloer gelegd?

A: In het complete complex, ook in de woning van klager, op de badkamer na.

V: Klager heeft last van de bovenbuurman. Zijn er andere burenen die ook over deze specifieke buurman klagen?

A: Nee, die zijn er niet.

V: Betreft dit een lastig dossier voor de corporatie, omdat er maar één persoon klaagt?

A: Overlast moet met elkaar worden opgepakt.

V: Het gesprek waar u naar refereert in de zienswijze, is dat met zowel de corporatie als de bovenbuurman?

A: Het is een gesprek met zijn drieën. Dat hebben we ook aangegeven bij klager.

V: Kan het gesprek ook plaatsvinden in het bijzijn van de wijkagent?

A: Ja, die is daartoe bereid.

V: Heeft u in de afgelopen periode ook navraag gedaan bij de burenen van klager over eventueel door hen ervaren overlast?

A: Nee, want het is een technisch verhaal.

V: Klager heeft last van een wietlucht. Bent u met dat probleem al aan de slag geweest?

A: Ja, collega's zijn de buurt ingegaan om te ruiken, maar hebben niets geconstateerd.

V: U gaat verder in de zienswijze niet in op de door klager ervaren stankoverlast. Waarom niet?



A: Omdat dat ook niet als een klacht naar voren is gekomen.

V: Heef u de technische aanpassingen die u heeft opgepakt uit coulance laten verrichten?

A: Dat was voor mijn tijd, aldus de heer XXXX. Er zijn complexmatig zaken opgepakt om de loopgeluiden naar beneden te brengen. Alleen in slaapkamer, het toilet en de hal is de Fermacell geplaatst.

V: Is er nagedacht om de standleiding in te pakken?

A: Ja, maar er blijft contactgeluid met de toiletpot in de vloer.

V: Het zou een deel van de klachten oplossen en een deel niet. Wilt u wel verder onderzoeken of er een reductie mogelijk is van de ervaren geluidsoverlast?

A: Nee, niemand ervaart verder namelijk klachten. Er klaagt maar één persoon. We kunnen helaas niet alles wegnemen. De badkamervloer is niet geïsoleerd, dus contactgeluiden blijf je horen.

V: U geeft aan dat er gesprekken mogelijk zijn met andere zorgpartijen?

A: Ja, we zitten in een netwerk en daar kunnen we de vraag stellen wat er nog bereikt kan worden om de overlast voor klager te verminderen. Maar ook om ervoor te zorgen dat de bovenbuurman zich beter in de maatschappij zal gedragen.

V: De Fermacell-vloer is geplaatst, maar niet in de badkamer. Kan dat technisch nog wel gebeuren?

A: Nee, dat kan niet, want dan laten de vloertegels los.

V: Wat kunt u zeggen over de vloer bij de bovenbuurman?

A: Ik weet niet welke vloer de bovenbuurman heeft.

V: Dat is opvallend. Kunt u dan toelichten hoe de Fermacell-vloer dan is geplaatst?

A: Die wordt geplaatst op de zandcement vloer. Op die vloer zal dan folie liggen en daarop de laminaatvloer, naar ik verwacht.

V: Mag er laminaat liggen in de woning?

A: Dat mag, echter alleen als er een goede ondervloer ligt. De bovenbuurman heeft daartoe geen verzoek gedaan. Wij weten niet wat er in een woning ligt. We mogen in dat kader niet zomaar naar binnen voor controle. Die renovatie was zes jaar geleden en toen is de Fermacell-vloer gelegd.

V: Woonde de buurman er toen al?

A: Ja, dat klopt.

V: Er zou volgens klager laminaat liggen en dat zou overlast veroorzaken. Kunt u aangeven wat hiermee gedaan zal gaan worden?

A: We gaan naar de bovenbuurman om dat te bespreken. Alleen is het wel zo dat de klacht over de standleiding en de badkamer zou gaan en nu hebben we het over een vloer. Dat is een beetje onduidelijk. Er komen nu punten naar voren, die ons niet eerder waren gemeld en daarmee onbekend waren. Bij gemelde overlast controleren we dat wel.

V: Klaarblijkelijk waren die signalen wel al door klager bij de corporatie gemeld. Alleen kunnen wij dat niet valideren. Is het dan niet zo dat de corporatie, dit vanuit haar dienstverlening bezien, naar de bovenbuurman zou moeten gaan dan wel het gesprek met hem aangaan over diens (onder)vloer?

A: Ja, dat klopt.

V: In welke mate is er vanuit de corporatie nagedacht om de ervaren geluidsoverlast door klager te laten vaststellen door een derde partij?

V: De Fermacell-vloer is gelegd en meer kunnen we er niet aan doen. Het is een oud gebouw. Als er meer klachten komen, moeten we dat projectmatig bekijken. We zouden het kunnen laten onderzoeken. Het is naar onze mening vooral te wijten aan bewonersgedrag.



Als de laminaatvloer niet goed is, dan moeten we daar iets mee. We kunnen niet zeggen tegen iemand dat ze niet naar het toilet mogen in de nacht.

V: U denkt dat er verder niets meer is te doen voor de corporatie om de overlast terug te dringen, mits het een aanpassing voor het complex in zijn geheel betreft?

A: Men krijgt niet alles geluidsdicht.

V: Is verhuizen voor één van de twee partijen een optie?

A: Het dossier is nog niet zover. Ik wil het gesprek aangaan, als klager er klaar voor is.

Laatste woord door de klager

De vorige bewoner had vloerbedekking, toen hadden we nooit last.

Dat de bovenbuurman verslaafd is, maakt me niet uit. Ik wil geen stank van wiet en ik wil rust in mijn woning. De huisarts heeft ook aangegeven dat ik weg moet uit de woning. Mijn zoon heeft ook aangegeven dat ik naar een andere woning moet verhuizen.

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, 28 februari 2023

Verzenddatum, 9 maart 2023