



Verslag hoorzitting 2305

Corporatie: Staedion

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 ervaren geluidsoverlast in de nachtelijke uren veroorzaakt door een niet aanwijsbare boven- of naaste buur 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

Klager denkt alles wel te hebben gemeld. Het speelt al sinds de zomer van 2022. In het begin schreeuwden ze veel vanaf het balkon. Daar deed klager niets aan. Daarna werd er in de nacht gewassen. Klager denkt dat het haar bovenburen zijn aangezien haar plafond trilt. Het wassen begin rond 02.00 uur en rond 05.00 uur gaan ze douchen en tikken ze in de wastafel. Klager geeft aan niet tot rust te komen. Klager hoort ook veel gebonk en heeft geen idee wat dat is. Er zijn allerlei geluiden hoorbaar. Zoals gezegd begint het in de nacht rond 02.00 uur, maar soms ook al rond 23.00 uur. Klager geeft aan geen baan meer te hebben als gevolg van het verstoren van haar nachtrust en het daardoor niet goed kunnen functioneren de volgende dag. Ze moet daarom op dit moment rond komen van weinig geld. Daar wil ze voor gecompenseerd worden.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat verwacht u van de corporatie?

A: Ik verwacht een geldbedrag voor de maanden dat ik niet kan werken. Een bedrag van € 12.000,--. Verder wil ik bemiddeling met de burens. De burens houden nergens rekening mee. Ook wil ik mijn inschrijffaren van Woonnet-Haaglanden terug, zodat ik een andere woning kan zoeken.

De voorzitter geeft aan dat de KCWZH geen uitspraak doet over de inschrijffaren van klager bij Woonnet-Haaglanden. Mogelijk dat klager zich daarvoor kan wenden tot de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden.

V: Op welke etage woont u?

A: Op de begane grond.

V: Uit het dossier maken wij op dat de corporatie velerlei acties heeft ondernomen om uw klacht te verhelpen. Wat heeft de corporatie nog nagelaten te doen volgens u?

A: Het aanbrengen van betere isolatie en het voeren van een gesprek met alle burens.

V: Met de burens gezamenlijk of afzonderlijk?

A: Ik denk dat een afzonderlijk gesprek meer nut heeft.

V: Wij begrijpen dat er een geluidsonderzoek is verricht, maar het lastig is gebleken om de resultaten te koppelen aan een veroorzaker. Klopt het dat men niet precies weet wie welke geluidsoverlast veroorzaakt?

A: Ik ga in de nacht wel eens het trappenhuis in om te luisteren. Ik heb contact gehad met de bovenburen, maar zij zeggen dat zij het niet zijn. Ik geloof dat eigenlijk niet.



V: Er werd geconstateerd dat op een bepaalde datum er om 05.00 uur licht brandde. Was dat bij de bovenburen?

A: Ja, dat klopt.

V: Kunt u aangeven waarom u niet kunt werken?

A: Ik probeerde wel te werken, maar ik val zowat in slaap tegen de namiddag. Dit wegens slaapgebrek. Ik kan me niet concentreren. Ik slaap 's nachts namelijk niet.

V: Waar zijn de geluidsopnamen gemaakt? Het lijkt in de opname alsof er een raam openstond. Kunt u dat toelichten?

A: Het raam was dicht en het apparaat stond in mijn slaapkamer, naast mijn bed.

V: Heeft u enkelglas in de woning?

A: Dat weet ik niet.

V: Wat betreft de meetapparatuur, werden de geluidsopnamen gemaakt met slechts één apparaat?

A: Ja, dat klopt.

V: In het dossier hebben we gelezen dat er geen bewoners zijn met dezelfde klachten zoals u die ervaart. Klopt dat?

A: Met de bewoner van nummer 142 heb ik wel contact. Dat is de bewoner die helemaal boven in het complex woont. Die heeft ook last van de geluiden en hij klaagt ook bij de corporatie. Hij heeft ook al jaren last van andere burens die er wonen.

Zienswijze van de corporatie

De melding is bekend bij de corporatie. De corporatie heeft het zeer serieus genomen. Er zijn bewoners aangesproken. Er is met bijna alle burens gesproken. Er is geprobeerd mee te denken met klager. Vandaar dat er een geluidsmeting is uitgevoerd om te achterhalen of er een mechanisch defect geconstateerd kon worden, waaraan de overlast te wijten is. Dat is helaas niet het geval. Er is niet goed te traceren waar het geluid vandaan komt. Het zijn gehorige woningen, maar niemand heeft in de ochtend dezelfde klachten als klager. De bewoner van nummer 142 is bij ons ook bekend. Echter, die meldt niets over het vroege tijdstip en geeft andere meldingen door dan klager doet.

De ervaren overlast houdt verband met bewonersgedrag en daar spreken we bewoners op aan. Er zijn helaas geen vervolgstappen mogelijk, omdat niet duidelijk is wie deze geluiden veroorzaakt.

In aanvulling op wat bekend is, is er vanuit de corporatie nog meer gedaan, maar vanwege privacy kunnen we daar helaas niet verder op ingaan.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wij begrijpen dat er woningchecks zijn uitgevoerd bij onder andere nummer 138.

A: Er is een afspraak met de bewoner gemaakt en eventueel met een begeleider om te kijken of er een juiste ondervloer ligt met 10 decibel geluidsdemping, wat het geval is. Er is een ronde door de woning gedaan bij zowel nummer 138 als nummer 140. De bewoners van 140 zijn op leeftijd en zij horen niets specifiek hebben ze aangegeven.

V: De bewoner van nummer 148 zegt over de bewoner van nummer 152 dat die een longaandoening heeft. Heeft u met de bewoner van nummer 152 gesproken?

A: Nee, in het verleden wel, maar niet recent. Hoe die situatie nu is, weten we niet. De gevolgen van een medische aandoening zijn lastig aan te pakken. We hebben, op de bewoners van nummer 152 en 134 na, iedereen gesproken.



V: In het geluidsrapport wordt aangegeven dat het geluid afkomstig is van een aangrenzende woning, vermoedelijk verband houdende met een (fitness)apparaat dat een aandrijving kent. Bent u nagegaan of dat inderdaad het geval is?

A: Dat betrof de bovenwoning, maar daar was geen (fitness)apparaat aanwezig. Nummer 128 is een mutatiewoning en die staat leeg.

V: Klager staat open voor bemiddeling. Kunt u daarop reageren?

A: Ja, dat hebben we aangeboden als partijen ervoor openstaan. Er is contact geweest met de bovenbuurvrouw, maar toen was er geen behoefte. Ze hebben elkaar al meerdere keren gesproken.

V: Wat vindt u van de eis van klager aangaande de geëiste schadevergoeding?

A: Dat is niet aan de orde. We weten niet waar het geluid vandaan komt. We hebben een onderzoekplicht. Dat hebben we grondig aangepakt met meerdere collega's. Er is geen indicatie voor een toe te kennen schadevergoeding aan klager.

V: Uit welke bouwjaar is het complex?

A: Dat zou ik moeten opzoeken.

V: Weet u of het complex, meer specifiek de woning van klager, enkelglas heeft?

A: Dat weet ik niet zeker, maar volgens mij niet.

V: Wat is er allemaal overwogen aangaande het nemen van geluidsisolerende maatregelen?

A: Er is een woningcheck gedaan bij klager om te kijken of er aanvullende isolatie nodig is. Het zijn gehorige woningen, maar er zijn geen technische tekortkomingen aan de woning. Het geluidsrapport is bekeken en daar kwam verder niets uit. Helaas kan de opzichter er dan verder niets mee. Dat is ook besproken met de betreffende teamleider.

V: Heeft u overwogen om een Fermacell-vloer te plaatsen in het complex?

A: In het huurcontract staat dat bewoners zelf moeten zorgen voor een goede ondervloer. We kunnen het leggen van een Fermacell-vloer adviseren aan de bovenburen, maar zij moeten dat zelf bekostigen.

V: Het zou toch ook vanuit de corporatie bezien complexmatig aangepakt kunnen worden?

A: Daar hebben we geen aanleiding voor.

V: Wat vindt u van een complex-brede gedragsaanwijzing om bijvoorbeeld voor 06.00 uur geen wasmachine aan te doen?

A: Er is nauw contact met de wijkagent over dit complex. Als er overlast is dan ondernemen we stappen. Op dit moment is het heel vervelend voor klager. Als er een gedragsaanwijzing komt, zullen er vervolgstappen worden genomen. Dat is op dit moment te zwaar. Als de overlast wordt geconstateerd door meerdere bewoners, dan ligt het dossier klaar. De gedragsaanwijzing *an sich* is een vooraanzegging tot vervolgstappen naar de rechter.

V: Wanneer kunt u wel een gedragsaanwijzing opleggen?

A: Als er van een bepaald adres een constatering komt. Als we zeker weten waar het vandaan komt, kunnen we vervolgstappen ondernemen.

V: Uit het geluidsrapport volgen naar onze mening geen adviespunten voor de corporatie om op te volgen. Er staan discussiepunten in, maar geen aangedragen oplossingen. Dat zijn wij echter wel gewend van een dergelijk bureau. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Wat er staat, is dat er een geluid is geconstateerd, maar het geluid niet is te herleiden naar een specifieke woning. Als zodanig is er geen oplossing aan te dragen. Technisch is het complex in orde. Ook is er geen verdere isolatie mogelijk.

De meldingen die klager heeft, kunnen we niet herleiden naar de problematiek. Het zijn geluiden die ontstaan door toedoen van mensen, maar waar we niet van weten wie deze veroorzaakt. Eventuele vervolgstappen kunnen we pas ondernemen als we weten waar het geluid vandaan komt.



V: Daarmee geeft u dus aan dat de veroorzaakte overlast bewonersgedrag betreft. Klopt dat?

A: Ja, dat klopt.

V: U geeft in de zienswijze aan dat de corporatie alle nodige acties heeft gedaan na de klachten van klager – weliswaar zonder resultaat – en daarom tot sluiting van het dossier is overgegaan. Klopt dat?

A: Ja, dat klopt.

Laatste woord door de klager

Mijn klachten zijn niet opgelost en ik moet dus maar afwachten tot het ophoudt of dat we achterhalen wie het veroorzaakt. Dat is geen oplossing. Dat is ook niet een oplossing voor mijn financiële problemen. Dit kan nog wel maanden duren. Ik wil niet wachten op bemiddeling met de burens. Ik heb iedereen al meerdere keren gesproken. Ik wil uit de financiële problemen en wil niet maanden wachten.

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

Hoorzitting, 14 maart 2023

Verzenddatum, 27 maart 2023