



1815 Verslag
Corporatie: Staedion

Verslag hoorzitting

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 corporatie verzuimt overlastproblemen aan te pakken en het woongenot en de gezondheid van klager te beschermen en vermijdt communicatie hierover.

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

Toelichting op de klacht door de klager

Ten eerste wil de klager een vergoeding voor gedeerd woongenot ontvangen. Ten tweede wil klager een excuus van de corporatie vanwege gebrek aan medewerking en ten derde de mogelijkheid van een andere woning. Indien dit laatste geen optie is, dan wil de klager betere geluidsisolatie van de vloer.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Waarom bent u een procedure gestart bij de Huurcommissie?

A: De klager heeft na communicatieproblemen met de corporatie contact opgenomen met de Rijksoverheid. Deze heeft geadviseerd om een procedure te starten bij de Huurcommissie. De Huurcommissie heeft de klacht over de vloer beoordeeld en de casus aangenomen. Op 3 april 2018 is de inspecteur langs geweest voor de situatie van de vloer, maar de buurvrouw was niet thuis.

V: U geeft de voorkeur aan een andere woning. Waarom heeft u de aangeboden woningen niet geaccepteerd?

A: De klager heeft twee interessepeilingen ontvangen. De klager heeft op de eerste peiling gereageerd omdat deze zich vlakbij de huidige woning bevindt. Deze woning bleek te duur voor de klager en is om deze reden geweigerd. De klager had ook gereageerd op de tweede interessepeiling. Na een gesprek met omwonenden bleek ook hier sprake te zijn van overlast. Vervolgens is haar een woning aangeboden, maar vanwege het schuine dak past het huidige meubilair er niet in. Nieuwe meubels kopen is te duur voor de klager. De klager heeft zich uitgeschreven van de interesselijst vanwege te hoge huurlasten. Dit was vanwege miscommunicatie niet verwerkt.

V: Zijn er betaalbare woningen voor u?

A: Ja, dat is reëel. De klager beoordeelt de woning nu beter op prijsklasse en spreekt eerst met omwonenden.

V: Volgens de corporatie zijn er geen klachten van andere omwonenden?

A: Andere omwonenden hebben wel klachten, maar zij hebben niet bij de corporatie geklaagd. De naaste buurman heeft geklaagd bij de complexbeheerder, maar wilde niet bij het proces betrokken worden. De klager heeft dit drie maal telefonisch doorgegeven aan de corporatie, maar dit gegeven is niet opgepakt door de corporatie. De naaste buurman heeft geen hinder van geluidsoverlast door de vloer omdat hij in een maisonnette woont.

De andere buurman vond de muziek vervelend, maar het contact met de klager ook.

V: In de correspondentie was sprake van mediation. Heeft u hier gebruik van gemaakt?

A: Nee, want de buurvrouw is psychotisch en mediation is volgens de klager niet zinvol.



1815 Verslag
Corporatie: Staedion

De klager heeft de politie gebeld inzake overlast, maar deze geeft geen informatie vrij. Op verzoek van de corporatie kan de klager deze informatie opvragen, dit duurt 3 tot 6 weken. Ondanks meerdere vragen van de klager aan de corporatie over de vloer, heeft de klager hier geen reactie op ontvangen. De GGD was bereid te bemiddelen tussen de klager en de corporatie. Hierop heeft de corporatie gereageerd naar de GGD toe dat de betonnen vloer voldoet aan alle eisen van de woning en alle soorten vloerbedekking zijn toegestaan.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie heeft de klager sinds 2014 regelmatig gesproken, om daarna contact op te nemen met de overlastgever. De corporatie ziet dit als normale woon- en leefgeluiden. In 2017 kwam weer een klacht binnen, waarna de corporatie opnieuw de bovenbuurvrouw heeft gebeld met het verzoek om de overlast te verminderen. Dit is teruggekoppeld aan de klager. In november 2017 heeft de klager de corporatie gevraagd een andere woning aan te bieden vanwege de overlast. De corporatie heeft aan klager gemeld dat het toewijzen van een andere woning gebeurt door Woonnet Haaglanden. Via deze organisatie dient de klager te reageren op woningen. In urgente gevallen kan in dezelfde week een andere woning worden toegewezen, hiervoor dient een voorrangsverklaring aangevraagd te worden bij de gemeente. De klager was niet tevreden met dit antwoord.

Daarna is de corporatie benaderd door allerlei instanties met het verzoek om een andere woning toe te wijzen. De corporatie ziet in het systeem van Woonnet Haaglanden dat de klager wel in aanmerking komt voor woningen. De klager heeft helaas aanbiedingen geweigerd en dit verkleint de kans op een voorrangsverklaring. De verklaring is aangevraagd bij de gemeente Den Haag en is afgewezen op 19 april 2018. Vanwege de vraag van de klager naar een andere woning blijft de corporatie graag op de hoogte van de kansen op een andere woning. Klager voegt toe dat de aanvraag niet is afgewezen, maar 'on hold' staat omdat het dossier niet volledig was.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Hoe oud is het complex?

A: Het complex is in de jaren 70 gebouwd en bestaat uit betonnen vloeren en wanden.

Er is een driepartijenovereenkomst gesloten, omdat de laminaatvloer werd behouden. De corporatie heeft geen meldingen van andere huurders ontvangen. De corporatie wil graag de rapportages van de wijkagent over geluidsoverlast ontvangen om objectief te bepalen hoe ernstig de overlast was.

V: Zal de corporatie dan meewerken aan het vinden van een ander woning?

A: Nee, dit dient geregeld te worden door Woonnet Haaglanden

V: Zijn er andere maatregelen mogelijk?

A: Een objectieve geluidsmeting in de woning van de klager is aangevraagd bij de gemeente. Hiermee wil de corporatie bepalen of het normale woon- en leefgeluiden betreft of overlast.

V: Is er iets gebeurd op dit gebied?

A: Er is een aanvraag ingediend voor een geluidsmeting, het moment van meting is nog niet bekend. Zodra de gemeente Den Haag akkoord is, zal de corporatie toestemming vragen aan de klager. Voorwaarden voor een aanvraag is dat deze wordt gedaan door de corporatie en dat team handhaving binnen gemeente Den Haag hiermee akkoord is.



1815 Verslag
Corporatie: Staedion

De corporatie was geïnformeerd over het langsgaan door de wijkagenten, maar niet of er overlast is geconstateerd. De corporatie ontvangt graag de rapportages.

V: Als het voor de corporatie niet duidelijk is dat er sprake is van overlast, waarom start de corporatie dit proces?

A: De corporatie wil weten of er iets aan de vloerconstructie moet gebeuren en door de metingen wordt dit duidelijk. Voor de corporatie vormt het verhelpen van contactgeluiden door verbetering van de vloer de enige oplossing.

V: Sinds wanneer woont de klager in deze woning?

A: Sinds 2012. De overlast begon vanaf 2014 op het moment dat de buurvrouw hier ging wonen. De klager wilde dit in eerste instantie onderling oplossen met de buurvrouw.

De corporatie heeft nadien eenmaal bemiddeld.

V: Heeft het lang geduurd voordat de corporatie de klacht oppakte?

A: Wellicht heeft het enige tijd geduurd voordat de wijkcomplexbeheerder naar de corporatie toe heeft gereageerd. De corporatie had daarna regelmatig contact met de buurvrouw.

V: Objectieve geluidsmeting richt zich toch niet alleen op contactgeluiden?

A: De inspecteur heeft gezegd dat je verschil hoort tussen geluid van boven of uit eigen woning. Deze meting vindt gedurende een bepaalde periode plaats en loopt dan dag en nacht. De klager kan zelf de meting aanzetten.

Laatste woord door de klager

Vanaf juli heeft de klager al problemen, maar heeft pas in november geklaagd. De corporatie heeft niet gekeken naar de persoonlijke situatie van de buurvrouw. Daarom heeft de klager de wijkagent gevraagd om bemiddeling. Wijkagent heeft de corporatie gebeld met verzoek om bemiddeling, maar kreeg ook geen reactie. De politiepsychiater heeft aan de corporatie voorgesteld om een geluidsmeting te doen, maar kreeg geen reactie. Vreemd dat de corporatie dit nu wel oppakt. Buurvrouw heeft eindelijk hulp aanvaard en het is nu sinds 3 weken rustiger.

De corporatie heeft klachten over overlast en gederfd woongenot genegeerd.

De buurvrouw heeft nu hulp van diverse instanties. De geluidsoverlast is dus niet gelijk aan die van de afgelopen 5 maanden.

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.