



Verslag 2310
Corporatie: Haag Wonen

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 die klager ervaart zoals tikken, bonken en geschreeuw.

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 klacht betreft meerdere punten.

Het niet benoemen van de overlast. Er was reeds overlast voordat klager in de woning kwam wonen hebben de burens aangegeven. De corporatie had dat moeten melden. Het nalaten daarvan is te verwijten aan de corporatie.

Klager heeft gevraagd om bemiddeling met de overlastgever. De bemiddeling heeft niet plaatsgevonden. De corporatie heeft aangegeven niet in contact te kunnen komen met de overlastgever. Klager vraagt zich af of de corporatie zich genoeg heeft ingespannen. Het vaststellen van de overlast. In het logboek heeft klager aangegeven dat er verschillende soorten overlast zijn. Een aantal onderdelen kan klager benoemen waar dat vandaan komt. Het getik en het gebonk kan klager niet aanwijzen. Klager denkt dat het van de bovenbuurman afkomstig is. De buurman heeft ook bevestigd dat hij bonkt. Er is ook nog een getik te horen. Dat getik kan afkomstig zijn van de buurman, maar het kan ook iets mechanisch zijn afkomstig uit het gebouw. Dat geluid is nog niet vastgesteld. Klager vindt echter wel belangrijk te weten waar het vandaan komt zodat er kan worden gekeken naar een oplossing.

Klager vraagt zich af hoe de corporatie dit verder gaat oppakken. Er is een geluidsmeting geweest. Sinds 2 maart jl. ervaart klager geen getik meer. Dat heeft klager ook aangegeven in het logboek. Klager heeft de afgelopen drie weken wel geschreeuw en gebonk gehoord. Het hoofdprobleem was echter het getik in de nacht en dat ging vaak gepaard met gebonk. Klager meldt dat de buurman ook voor de politie de deur niet opent. Klager ervaart niet elke dag overlast en soms is het er een periode niet. Klager geeft tevens aan een geluidsmeting van een week te kort te vinden.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Is er een geluidsmeting geweest?

A: Ja, de resultaten zijn nog niet bekend. De geluidsmeting is onderbroken door een stroomstoring, dus het is nog niet zeker of de resultaten kunnen worden gebruikt.

V: Hoe is het contact tussen u en de corporatie?

A: Dat is goed, echter er is een wissel geweest van Beheerconsulent. De heer XXXX was de Beheerconsulent, maar dat is nu de heer XXXX. Ik heb alles weer moeten uitleggen aan de heer XXXX. Ik vind het jammer dat het zo is gegaan. Ik heb ook niet te horen gekregen dat de heer XXXX niet meer bij de corporatie werkzaam was.



V: In de zienswijze staat dat men denkt dat het getik afkomstig is van waterslag. Wat vindt u daarvan?

A: Ik vind de zienswijze erg beperkt. Het zou de waterslag kunnen zijn, maar ik denk dat het meer is dan dat. Ik deel die zienswijze niet.

V: Het is een heel groot dossier. Het gaat om hard getik, gebonk, het dichtslaan van ramen en deuren, schreeuwen, luide muziek, een sirene, harde radio, oorlogsfragmenten en intimiderend gedrag van de buurman. Klopt dat?

A: Dat is het hele pakket inderdaad.

V: U ervaart nu nog alle overlast?

A: Ja, met name de fragmenten die de buurman aanzet. Het speelt zich af in de avond.

V: Die geluiden zullen dan toch blijken uit de geluidsmeting?

A: Ja, dat zou het geval moeten zijn.

V: Op welke verdieping woont u?

A: Ik woon op de 22^e verdieping. Het is een rond gebouw en ik heb aan weerszijden onder- en bovenburen.

V: Hebben andere burens ook geluidsproblemen?

A: Ik heb met de buurvrouw aan de linkerzijde contact hierover. Ze kon me uitleggen dat het allemaal al lang speelde. Ze heeft er ook melding van gemaakt.

V: Klaagt die buurvrouw ook over alle punten die u ervaart?

A: Ja, dat klopt. We delen dezelfde overlast.

V: Dus u denkt dat de waterslag alleen niet de oorzaak is?

A: Nee, niet alleen denk ik.

V: Er is wel waterslag?

A: Het zou kunnen. Ik ervaar getik als ik de warmwaterkraan aanzet. Dat getik, wat ik zelf veroorzaak, is iets anders dan het getik in de nacht.

V: De corporatie heeft een aantal zaken aangepakt, zoals gesprekken gevoerd en brieven verstuurd. Mist u de bemiddeling?

A: Ja, dat klopt, ik wilde graag bemiddeling. Ik ben bij de buurman aan de deur geweest, maar de laatste keer was hij erg intimiderend.

V: Weet u of de buurman openstaat voor bemiddeling?

A: Nee, dat weet ik niet.

V: U geeft aan dat u openstaat voor bemiddeling, maar dat de corporatie aangeeft dat dat niet gaat lukken?

A: In een aantal mails heeft de heer XXXX aangegeven dat er langdurig contact is geweest met de buurman. Het verhaal deed de ronde dat de buurman de deur niet wilde openen. Dat contact ging erg stroef tussen de corporatie en de buurman.

V: Geeft u aan dat er geen bemiddeling kan plaatsvinden of zegt de corporatie dat?

A: Dat zegt de corporatie.

V: Wanneer heeft de geluidsmeting plaatsgevonden?

A: Tussen 1 maart en 7 maart jl.

V: Waarom is de meting onderbroken?

A: De stroom is er even vanaf geweest ten tijde van de meting. De geluidsmeter had niet van de stroom af gemogen, maar dat is wel gebeurd.

V: Hoelang heeft de onderbreking geduurd?

A: Een minuut of twee. Ik heb begrepen dat de geluidsmeting niet onderbroken mag worden.

V: U geeft aan het een gebrek te vinden dat er overlast is. Juridisch gezien is overlast geen gebrek. Dat wordt het wel als de corporatie nalatig is er iets aan te doen. Heeft de corporatie genoeg gedaan vindt u?



A: Persoonlijk vind ik van niet. Ze zijn niet succesvol geweest in het vaststellen van het probleem. We zijn er al twee jaar mee bezig. Voorheen werd er niet gesproken over de waterslag. Als dat het is, heeft dat twee jaar geduurd om erachter te komen.

V: Kunt u het verzoek van vergoeding toelichten?

A: Als het aan het leidingwerk ligt, dan vind ik dat de corporatie te weinig heeft gedaan en dat ik te veel huur betaal. Ik heb dan namelijk een gebrekkige woning en dan vind ik dat ik huur moet terugkrijgen.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan sinds oktober 2022 bij de corporatie te werken. De heer XXXX heeft moeten zoeken in de systemen naar informatie. Er bleek heel veel achterstand te zijn en de heer XXXX spreekt hier alleen over zaken die hij heeft aangepakt.

Er was geen geluidsmeting mogelijk toen de heer XXXX bij de corporatie kwam werken. De heer XXXX heeft dat proces wel in gang gezet en de heer XXXX wilde ook graag een geluidsmeting. Het aanwezige apparaat was niet geschikt, waarop de heer XXXX namens de corporatie een eigen geluidsmeter heeft aangeschaft. De geluidsmeting is goed gegaan. Echter, de geluidsmeter moet worden uitgelezen met bepaalde software. Die software is nog niet aanwezig en de resultaten kunnen dan ook nog niet worden uitgelezen.

Wat betreft de waterslag wil de heer XXXX ook graag een toelichting geven. Er wordt gewerkt aan de renovatie van de flat. Er is inmiddels een aantal bewonersbijeenkomsten geweest. Er zijn meerdere bewoners die het getik horen. Dit betreft zowel bewoners op de hogere als op de lagere verdiepingen. De heer XXXX geeft aan dat het getik van een persoon kan afkomen, maar dacht eigenlijk gelijk aan waterslag. De buurman heeft aangegeven dat hij het getik niet veroorzaakt en heeft tevens aangegeven geen gesprek te willen. Het is lastig om hard te maken dat hij de overlast veroorzaakt. Er is nog maar één buurman die klaagt. De betreffende buurvrouw klaagt ook niet. Het is lastig te herkennen waar die overlast vandaan komt. De aannemer geeft aan dat het de leidingen kunnen zijn, maar ze durven niet te zeggen of het tot de 22^e etage gaat. De aannemer gaat renoveren in 2024 en dan komen er nieuwe leidingen. Klager heeft aangegeven zolang niet te willen wachten op een oplossing. De corporatie is verplicht overlast te melden bij een mutatie, aldus de heer XXXX.

De heer XXXX hoopt dat in de uitspraak zal staan dat er iets mogelijk is voor klager met bijvoorbeeld een andere woning.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Het lijstje met klachten is veel langer dan alleen het getik en gebonk. Uw collega heeft suggesties gedaan. Wellicht kan er een hulpinstantie worden ingeschakeld?

A: Er zijn hulpinstanties ingeschakeld. De buurman staat niet open voor die gesprekken. Ook voor de politie doet de buurman de deur niet open.

V: Er is nog een persoon die overlast ervaart?

A: Ja, dat klopt.

V: Zijn er meer mensen geraadpleegd over de klachten?

A: Op bewonersavonden heb ik mensen gesproken. We zijn langs geweest op een aantal verdiepingen. Dat de flat erg gehorig is, is een veel voorkomende reactie van de bewoners.

V: Horen die bewoners ook geschreeuw en harde oorlogsfragmenten?

A: Hoe hoger in de flat, hoe lastiger het is om mensen te spreken. We hebben voor de renovatie 70% goedkeuring nodig van de bewoners. We hebben een model gemaakt van de



teruggekregen reacties en daaruit blijkt dat hoe hoger in de flat hoe minder respons er is binnengekomen.

V: Is er met klager gesproken over het recht op een andere woning?

A: Er is niks toegezegd. Ik heb gezegd dat als er overlast is, een huurder dat dient te horen bij de mutatie. Het is inmiddels al lang verstreken, dan had klager dat eerder moeten aangeven.

V: Wat vindt u van het feit dat klager een vergoeding wil?

A: Daar heb ik geen mening over. Als men lang overlast ervaart, dan zou een vergoeding terecht kunnen zijn. De vraag is echter of de overlast te wijten is aan de corporatie. Had de overlast gemeld moeten worden aan klager? Ja, waarschijnlijk wel.

V: Staat er in het systeem dat de vorige bewoner ook overlast heeft ervaren?

A: Dat weet ik niet. Het is bekend dat er in die omgeving klachten zijn. Een Beheerconsulent is op de hoogte van een dossier. Een verhuurmakelaar is vaak niet op de hoogte van een dossier. Als ze er wel kennis van zouden hebben, zouden ze het moeten melden.

V: U zegt dat de geluidsmeting nog niet is uit te lezen?

A: De laptop is besteld, maar die is er nog niet.

V: Wanneer heeft u de uitslag?

A: Als de laptop binnenkomt en het programma is geïnstalleerd, dan weet ik de uitslag dezelfde dag. Ik betwijfel of we in de geluidsmeting horen of het waterslag of getik van een bewoner is.

Laatste woord door de klager

Klager geeft aan brieven te hebben verstuurd aan de buurman. Daar heeft hij ook op gereageerd. De buurman bevestigt dat hij bonkt en smijt met zijn ramen. De buurman geeft tevens aan dat hij het getik niet veroorzaakt. Ik denk echt dat dit in het gebouw zit en wellicht is de buurman ook een slachtoffer.

Hoorzitting, 28 maart 2023

Verzenddatum, 11 april 2023