



Verslag hoorzitting 2320

Corporatie: Woonbron Hoogvliet

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 overlast van de bovenburen 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

Sinds 3 maart 2021 ervaart klager overlast van de bovenburen. Sinds 2019 zijn de burens er komen wonen werd klager gezegd, maar destijds was het een ander koppel dat er woonde, aldus klager. Volgens klager staat dat niet goed vermeld in de zienswijze. Op 3 maart 2021 begon de overlast. Toen de bewoners hun intrek namen in de woning boven klager was klager in Suriname.

Klager heeft contact opgenomen met de corporatie inzake de overlast en ze zijn bij de bovenburen langs geweest. Er werd gezegd dat de oorzaak was gevonden van het probleem. De bovenburen hadden geen ondervloer liggen. Er is de bovenburen gemeld dat ze een ondervloer moesten leggen.

Er is vinyl gelegd in de woning en sindsdien is het een lijdensweg. De burens openen de deur niet meer voor klager. Klager heeft een aantal keer geprobeerd te praten met de bovenburen.

Op een gegeven moment zag klager een mevrouw en heeft ze gevraagd of die mevrouw op nummer 38 woonde. Klager wilde graag met haar praten en gaf aan dat ze overlast van haar had. De bovenbuurvrouw zou met haar kinderen praten. Daarna is het een tijdje rustig geweest. Helaas kwam de overlast weer terug.

Klager is op een gegeven moment weer naar haar bovenburen gegaan en toen was er een grote familie. Klager werd heel aanvallend bejegend. Klager had het graag met hen willen bespreken.

Het is tot op heden een probleem, aldus klager. Klager heeft alles keurig genoteerd. De heer XXXX is een paar keer bij klager geweest. Als klager visite heeft, dan hoort ze haar bovenburen niet.

Klager heeft geen probleem met de huurder zelf, maar met degene die bij haar inwoont. Die mevrouw die bij haar bovenburen inwoont heeft een zware stem.

Klager woont op dit moment bij haar zoon.

Er is een week een geluidsmeting geweest. Een meting van een week is te kort. De uitslag van de meting valt binnen de norm.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Heeft er al een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden?

A: Ja, in 2022.

V: Hoe was dat gesprek?

A: Er was telefonisch een jurist van mij aanwezig.

V: Werden er afspraken gemaakt tijdens dat gesprek?



A: De volgende dag ging de bovenbuurvrouw al door met stampen en met balken bonken op de vloer.
V: Wat bedoelt u met balken bonken?
A: Het slaan met balken op de vloer.
V: Wat werd er over dat gesprek gezegd?
A: Ik kreeg een week de tijd om na te denken over dat gesprek. Maar die mevrouw ging maar door. Ik heb toen gezegd dat ik niet met die mevrouw om tafel kon gaan.
V: Is er tijdens het bemiddelingsgesprek gesproken over de balken?
A: Ik weet niet wat er aan de corporatie is verteld. Dit was vorig jaar.
V: U heeft het over twee dames van een commissie. Wie bedoelt u daarmee?
A: Dat zijn de dames van de buurtbemiddeling.
V: Weet u of er een ondervloer is gelegd?
A: De heer XXXX is bij hen boven geweest en heeft het gecontroleerd. Ze kregen een termijn en ik weet niet of de ondervloer er nu ligt.
V: Wonen er meer mensen dan dat er in de brief vermeld staan?
A: Ja, het is iemand anders dan huurster die de problemen veroorzaakt.
V: Hoeveel mensen wonen er?
A: Twee volwassenen en drie kinderen.
V: De burens kunnen toch niet zien als er bij u visite is?
A: De kamers zijn aan de straatkant en ze zien vanaf beneden dus of er iemand bij me is.
V: Heeft u tijdens de meting geluiden gehoord?
A: Ja zeker.
V: Was u thuis tijdens de geluidsmeting?
A: Ja, nadat er was gemeten ben ik een poosje weer thuis geweest. Mijn kinderen willen dat ik ga verhuizen. Ik heb vaak de politie ingeschakeld. Mijn kleindochter is ook verhoord. Mijn kleindochter heeft aan de agenten ook haar bevindingen verteld. Het klopt dus wat ik heb verteld. Ik woon er al heel lang en ik heb dit nog nooit meegemaakt. Men heeft geen last van mij en ik wil ook geen last van een ander. De houding van de overlastgever zegt al wat.
V: Is de overlastgever familie van huurster?
A: Dat weet ik niet. Maar ze verblijft in de woning
V: Zijn er ook andere burens die last ervaren van die buurvrouw?
A: Onlangs zijn de burens die mij ondersteunden verhuisd. Naast mij woont een meneer die een beetje doof is.

Zienswijze van de corporatie

Vorig jaar heeft de heer XXXX het opgepakt en is bij beide woningen langs geweest. Er was geen ondervloer bij de bovenburens aanwezig en dat is wel een vereiste. De bovenbuurvrouw heeft een brief ontvangen waarin is gemeld dat er een ondervloer gelegd moest worden. Dat is gecontroleerd en het bleek de juiste ondervloer te zijn.
Er is een buurtbemiddelingstraject opgestart. De buurtbemiddeling is op 24 juni 2022 beëindigd. Dat vinden we erg jammer. Daarna is er in december 2022 weer een melding binnengekomen over overlast. Tussen juni en december 2022 was er geen overlastmelding. Daarna is er wederom contact geweest met klager en zijn we bij de bovenbuurvrouw geweest. De buurvrouw geeft aan niet te weten waar de overlast vandaan komt. De kinderen gaan naar school. De woning zag er goed en netjes uit, er is ook geen fitness apparatuur of iets dergelijks aangetroffen. Er is wederom aangeboden om met elkaar in gesprek te gaan. Dat traject is afgerond. Klager geeft aan dat de overlastgever niet aanwezig was bij het gesprek en daardoor konden er geen afspraken worden gemaakt. Wij hebben navraag



gedaan of er nog iemand inwoont. We doen GBA-checks en er staan op dat adres maar drie personen ingeschreven. Na afloop van het traject hebben we uit coulance een geluidsmeter geplaatst om te bezien waar het geluid vandaan komt. Er kwam geen ernstige geluidsoverlast naar voren uit de meting. Het bleef binnen de normen in de avond en in de nacht waren er geen pieken.

Klager wilde zelf een specialist inhuren voor de geluidsoverlast.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: In welke ruime stond de geluidsmeter?

A: In de woonkamer.

A: Is een week meten de standaard?

A: Dat is afhankelijk van de situatie. De overlastgever zou op vakantie kunnen zijn en dan kunnen we nog een keer meten.

V: Gaf de uitslag duidelijk aan dat het leefgeluiden zijn?

A: Ja, dat klopt. Maar klager ervaart dat wel als overlast.

V: Klagen andere burens ook?

A: Nee.

V: Is er buurtonderzoek geweest?

A: Eind 2022 zijn de burens telefonisch benaderd.

V: Ligt de ondervloer ook in de andere kamers?

A: Dat weten we niet zeker. Er ligt een laminaatvloer met een dunne ondervloer.

V: Heeft u dat gecontroleerd?

A: Ja, dat heeft de Sociaal Beheerder gecontroleerd. Maar ik weet niet of het in alle kamers aanwezig is.

V: Wat is jullie werkwijze inzake een ondervloer?

A: Als het er niet is, dan moet het in de hele woning.

V: Controleert u dat dan?

A: Dat zullen we gaan controleren in de hele woning. Er is veel verloop van personeel geweest en daardoor blijven sommige zaken langer liggen.

V: Heeft u twijfels over de onderverhuur?

A: Het is een gesprek waard, want wij willen dat graag weten.

V: In de zienswijze is gezegd dat er een externe partij wordt ingeschakeld. Gaat u daar vervolg aan geven?

A: Als tussenstap is een geluidsmeter geplaatst. We wilden de hoorzitting afwachten en als klager ervoor openstaat dan kan dat via de gemeente worden opgepakt. We willen er graag gehoor aan geven.

Laatste woord door de klager

Ik ben tevredengesteld op dit moment en blij dat de corporatie de zaak serieus neemt. De corporatie heeft nooit klachten van mij gehad. Heel veel mensen in de flat staan achter mij. Ik wil in vrede leven.

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, 9 mei 2023

Verzenddatum, 17 mei 2023