



Verslag 2330
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 geluids- en stankoverlast, het niet adequaat opvolgen (en de daarbij behorende onduidelijkheid) over de door klager bij de corporatie gedane reparatieverzoeken.

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 geeft aan erg veel overlast te ervaren. Klager snapt dat hij in een drukke buurt woont, wat gepaard gaat met het nodige omgevingsgeluid. Echter, de mate waarin hij overlast van zijn onder- als bovenburen ervaart, ligt boven datgene wat hoort te zijn. Er zijn veel openstaande punten die niet worden opgepakt door de corporatie. Thuis werken lukt niet, omdat klager te veel overlast ervaart van beide burens.

De weg naar klager is snel gevonden. Hij is namelijk een aantal keer benaderd door de corporatie om een gewijzigd huurcontract te ondertekenen. Andersom gebeurt dat erg moeizaam.

In juli 2022 heeft klager een verzoek gedaan tot vervanging van het tapijt in het trappenhuis en melding gedaan van kapotte verlichting. Op 19 september kwam er pas een reactie van de corporatie met het verzoek voor een financiële vergoeding. In het trappenhuis zijn er muren opgevuld en zijn er de lichtsensoren vervangen.

Op 6 oktober 2022 heeft klager bezoek gehad van de corporatie inzake de overlast die klager ervaart van de bovenburen. Klager heeft gevraagd om plafondisolatie, maar eerst moest de vloer van de bovenburen worden onderzocht. Er was een mogelijkheid om het tapijt op de traptreden te vervangen, zij het wel dat klager om een eigen bijdrage werd verzocht van € 100 per traprede. Klager vindt dit buiten proportie.

Op 3 november 2022 is de corporatie wederom langs geweest bij de bovenburen. De ondervloer zou niet volstaan en dat is ook schriftelijk gecommuniceerd. Met een derde partij zou besproken worden wat de mogelijkheden waren. Op 11 november kwam er een reactie en de kosten van de vloer en de ondervloer zouden neerkomen op zo'n € 4.700.

De (onder)vloer is geleverd in april 2023, maar de burens hebben aangegeven deze nog niet te hebben gelegd. Dat probleem is dus nog steeds niet opgelost, aldus klager.

Op 27 december 2022 heeft klager melding gemaakt van een kapotte deurbel en licht, en dat de stroom het niet deed in de hal. Een maand later was dat pas opgelost. Het leek samen te hangen met de hoofdschakelaar van de meterkast van de bovenburen, die was uitgeschakeld wegens vakantie. Er kwam wederom geen reactie van de corporatie.

Op 22 januari 2023 heeft er een lekkage plaatsgevonden. Dat betrof een lekkage op het dak, waardoor er bruine plekken op het plafond ontstonden – wat nog steeds niet is opgelost.

Op 24 januari 2023 heeft klager een gesprek met de politie gehad over de overlast (geluids- en stankoverlast) vanuit de onderburen. Dit proces loopt nu nog. Klager woont namelijk boven een uitbater van een horecagelegenheid.

Op 26 januari 2023 heeft klager wederom een lekkage aan het plafond gehad.



Op 17 februari 2023 heeft klager een verzoek tot huurverlaging gedaan. Klager heeft op 3 maart een ingebrekestelling verzonden. Klager ging ervan uit dat als hij geen reactie zou krijgen, het akkoord zou zijn. Klager is echter doorverwezen naar de Huurcommissie.

Op 6 september 2022 heeft klager een klacht ingediend over de dienstverlening van de corporatie. Er werd klager verteld dat deze zou worden doorgezonden naar de betreffende afdeling.

Op 24 februari 2023 heeft klager een melding gedaan van schimmel in de erker die enkele beglazing heeft. Klager heeft daarna een offerte ontvangen voor een nieuw te plaatsen voorzetramen. Er kwam een verzoek vanuit de corporatie om bij te dragen in de kosten. Klager heeft aangegeven € 25 bij te willen dragen. Daarop kwam wederom geen reactie vanuit de corporatie.

Klager heeft bericht gekregen van huurverhoging, maar vraagt zich af hoe dat mogelijk is als er nog zoveel problemen zijn.

Het gaat klager vooral om de overlast. Zaken worden niet met spoed opgepakt, er wordt door de corporatie niet meegedacht.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Begrijpen wij goed dat de nieuw te plaatsen (onder)vloer inmiddels bij de bovenburen is geleverd, maar nog niet is gelegd?

A: Ja, dat klopt.

V: Welke reden wordt er gegeven voor het niet leggen van de (onder)vloer?

A: Ze geven aan dat het vanwege drukte komt. Ze verwachten ook nog een kindje, dus het wordt de komende tijd wellicht nog drukker voor ze.

V: Ervaart u nog steeds stankoverlast van de benedenburen?

A: Deze klacht staat nog open. Zij zitten met de corporatie in de VvE. Ze zijn bereid om isolatie aan te brengen in het plafond. Echter, ze komen er niet uit met de corporatie.

V: Houden jullie een logboek van het geluidsoverlast bij?

A: We hebben veelvuldig contact hierover gehad met de politie. De benedenburen maken nu op andere tijden schoon. Het probleem inzake de stankoverlast loopt nog. De corporatie kan hier niets mee, want dit loopt via de gemeente.

V: Heeft u bij het tekenen van de huurovereenkomst rekening gehouden met het feit dat wonen boven een restaurant mogelijk stank- of geluidsoverlast met zich mee zou kunnen brengen?

A: Voorheen hadden we geen last van stankoverlast. Geuren roken we in de meterkast. In de tussentijd is iets veranderd in het ventilatiesysteem, waardoor we het nu op een andere plek ruiken. Boven ons slaapkamerraam. Het kan misschien worden opgelost.

V: Wat ervaart u als last van de huidige vloerbedekking in de trappengang?

A: Ik kreeg niet direct last van de vloerbedekking toen ik er kwam wonen. Ik maak het zelf schoon, maar volgens mij moet de vloerbedekking worden vervangen.

V: Wat doet dat met uw gezondheid?

A: Ik loop naar boven en beneden. Ik heb er last van. Gezien de vele openstaande kwesties heb ik dit probleem voor nu maar gelaten voor wat het is.

V: In de zienswijze staat dat de corporatie probeert een afspraak met u te maken voor het voorzetraam. Klopt dat?

A: De monteur heeft ons geprobeerd te bereiken en hij is uiteindelijk ook langs geweest. Het raam is opgemeten en de offerte is opgemaakt. De corporatie heeft gevraagd of ik een bijdrage wil leveren aan de kosten.



V: Begrijpen wij goed dat ODH (Omgevingsdienst Haaglanden) een geluidsmeting heeft verricht?

A: Ja, bij mij thuis en bij de benedenburen. De corporatie kan hier niets aan doen, dus dat loopt nog.

V: Begrijpen wij goed dat u heden geen overlast ervaart van de schoonmaak bij de benedenburen?

A: Dat klopt. Voorheen maakten ze tot (diep) in de nacht schoon. Na daarover in gesprek te zijn gegaan met de onderburen, hebben ze de schoonmaakroutine aangepast en maakt men nu tot uiterlijk 24.00 uur schoon.

V: Begrijpen wij goed dat u tweemaal een lekkage heeft gehad?

A: Ja, na de tweede keer is de lekkage verholpen. De lekkage ontstond door veel regenval. Er is nu schade aan het plafond van de lekkage. De bovenburen hebben er ook last van.

V: Welke reparatieverzoeken staan er nu nog open?

A: Het sauzen van het plafond en het probleem met het hoekraam staat nog open. De (onder)vloer van de bovenbuurman betreft de urgentste klacht. We willen ook bevrozing van onze huur. Het zou fijn zijn als er ook wat gedaan wordt aan het tapijt in het trappenhuis.

V: Is er een afspraak gemaakt voor het sauzen van het plafond?

A: Nog niet.

V: Is er een procedure bij de Huurcommissie gestart voor tijdelijke huurbevrozing?

A: Nee, we wilden dit stapsgewijs doen. Eerst langs de KCWZH en vervolgens eventueel naar de Huurcommissie.

V: Zijn er nog meer mensen in het complex woonachtig?

A: Ja, op drie lagen.

V: Kunt u nog iets zeggen over de plaatsgevonden meting?

A: Ze komen nu nog voor de tweede meting.

V: Is er een rapport dat u weet?

A: Dat weet ik niet.

De voorzitter meldt dat wegens het gebrek van een rapport naar aanleiding van het door ODH verricht (geluids)onderzoek, de KCWZH hier inhoudelijk geen oordeel over kan geven.

V: Is de afspraak al gemaakt om langs te komen voor de tweede geluidsmeting?

A: Nee, de afspraak moet nog gepland worden.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan dat hem niet bekend was dat de (onder)vloer nog niet is gelegd door de bovenbuurman van klager. De heer XXXX heeft met beide bewoners mondeling contact gehad en zij hebben aangegeven de vloer te zullen leggen. De afspraak was dat de corporatie een goede (onder)vloer zou leveren en dat de bovenburen als tegenprestatie deze zelf zouden leggen.

De heer XXXX is ervan uit gegaan dat door de hoeveelheid pakken hout, de vloer snel gelegd zou worden. Dit omdat het de nodige ruimte in beslag neemt in de woning. Er is geen deadline afgesproken met de bovenbuurman, maar de heer XXXX zal contact opnemen met de bovenburen om dit verder te bespreken.

De vloerbedekking op de trap is niet versleten. Deze vloerbedekking lag al op de trap toen de huurovereenkomst is getekend. Daarna kwam de vraag of deze vervangen kon worden. We willen graag meehelpen, maar bij al onze woningen het tapijt vervangen gaat niet. We



vragen huurders na te denken over de kosten en daarbij de vraag wat ze ervoor voor over hebben om bij te dragen in de kosten.

Het plafond is gerepareerd na de lekkage en er is niet nagedacht over het sauzen daarvan. Dat kan echter voor het eind van de maand geregeld zijn.

De woning is voorzien van dubbelglas. Het erkerraam is rond, wat lastig en kostbaar is qua productie, in het verlengde waarvan we een voorzetraam als een compromis willen voorstellen. Er is een aannemer ingeschakeld voor het uitbrengen van een offerte. Deze is nogal prijzig. Er is klager een bijdrage gevraagd in de kosten. Ik weet niets af van de toezegging van € 25. Anders hadden wij daar wel op gereageerd.

Het blijft een gevoelig pand. Dit gezien de 'leeftijd' van het pand. Het kent houten vloeren welke uitgebreid zijn onderzocht. Geluidsisolatie van een dergelijke vloer vergt een enorme investering. Dat is onhaalbaar om uit te voeren.

De heer XXXX biedt zijn excuses aan voor de gang van zaken en vindt het vervelend dat het allemaal zo loopt.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Begrijpen wij goed dat er geen deadline is afgesproken voor het leggen van de (onder)vloer door de bovenburen van klager?

A: Dat had wellicht strakker afgesproken moeten worden. Na een tijdje gaan we meestal kijken of de vloer er daadwerkelijk ligt. Vooralsnog hadden wij daar geen aanleiding toe, omdat wij in de veronderstelling waren dat deze in de tussentijd gelegd zou zijn. Een onderdeel van het voorstel hield verband met de achtergrond van deze bovenbuurman. Hij zou namelijk een aannemer zijn, die een dergelijke klus zelf af zou kunnen.

V: Wat vindt u van het voorstel van klager over het te plaatsen voorzetraam?

A: Een voorzetraam van € 1.300 moet anders op te lossen zijn. De bijdrage staat niet in verhouding tot de te maken kosten. Deze offerte is te duur en we gaan een andere partij vragen om een offerte uit te brengen.

V: Hoe ziet het VvE-complex eruit?

A: Er zijn drie woningen (van de corporatie) en een restaurant. Het trappenhuis is voor gebruik van de drie appartementen.

V: Wat ziet u als oplossing voor het snel door de bovenbuurman leggen van de (onder)vloer?

A: Dat vergt in eerste instantie een sociale aanpak. Zo zijn wij als corporatie. Zo nodig, kunnen we handhavend optreden. We gaan eerst het in gesprek met ze.

V: Wat weet u over het raam met schimmel?

A: Alle ramen zijn voorzien van dubbelglas behalve een. Dat vormt een koudebrug, waar het waterdamp gaat condenseren en schimmel kan veroorzaken.

V: Als er een nieuwe offerte voor het raam komt, zoekt u dan wederom een compromis?

A: Ja, dan proberen we wederom te komen tot een compromis.

V: Vindt u dat reëel?

A: Ja, dat vinden we wel reëel. Anders zouden wij dat niet vragen.

V: Welke percentages vindt u dan reëel?

A: 50-50.

V: Hebben andere burens ook geklaagd over de stoffering van de trap?

A: De bewoners op de 1^e en 2^e verdieping zijn er niet blij mee.

V: Dat is dan toch eenzelfde type klacht?

A: De vloerbedekking vindt men niet erg hygiënisch. De vloerbedekking wordt ook niet schoongemaakt door de corporatie.



V: Wat is een reguliere termijn die gehanteerd wordt voor slijtage (met vervanging tot gevolg) van het tapijt?

A: Dat hangt af van gebruik. Ik denk ongeveer 15 jaar.

V: Van welk jaar dateert het pand?

A: Het pand is uit 1850.

V: Dateert de vloerbedekking eveneens uit dat jaar?

A: Nee, zeker niet. Het betreft moderne stoffering, maar ik weet niet hoe lang het ligt.

V: Als er meer klachten zijn over het tapijt, is het dan niet gebruikelijk om deze te vervangen?

A: Als het tapijt versleten is, gaan we over tot vervanging.

V: Is het tapijt versleten?

A: Nee, dat is het niet.

V: Is het gebruikelijk om in deze twee specifieke punten (het raam en het tapijt) een bijdrage te vragen aan klager? Zo ja, zouden de kosten dan niet verdeeld moeten worden over de drie woningen uit het complex?

A: Dat is niet gecommuniceerd met de andere huurders.

V: Huurders hebben destijds het huurcontract ondertekend. Kunt u aangeven wanneer de woningen van dubbelglas zijn voorzien?

A: Dat was voordat klager in de woning kwam wonen.

V: Het is toch nadelig voor de corporatie als er schimmel ontstaat in diens bezit? Zou de corporatie dan wel om een bijdrage voor nieuw te plaatsen glas moeten vragen?

A: We hebben heel veel woningen met enkel glas. We ontvangen vaak een individueel verzoek voor dubbelglas. Dat wordt verrekend in de nieuwe huurprijs.

V: Dat is hier niet voorgesteld volgens ons, klopt dat?

A: Dat is niet voorgesteld inderdaad. Het zou wel kunnen. Echter, de huurverhoging blijft elke maand terugkomen. Als er een andere offerte voor het raam komt, dan kunnen we er nog steeds over praten met klager.

V: Het complex heeft een VvE. Er zijn drie huurders en één koper; 75% is bezit van de corporatie, resulterende in het grootste stemrecht. Als er een VvE-vergadering plaatsvindt, dan heeft de corporatie toch de grootste stem in deze? Denk aan investeringen die gedaan moeten worden, waarover in een VvE gestemd moet worden.

A: Dat klopt. Het fijne weten wij er niet van. Dit omdat het een externe partij betreft. Het is een kleine VvE en we ontvangen weinig input vanuit hen. De klachten zijn wel gemeld bij de VvE-beheerder.

V: U weet niet of de klachten van klager zijn besproken in een VvE-vergadering?

A: Nee, dat weet ik niet.

V: Het leggen van de nieuwe (onder)vloer is mondeling overeengekomen met de bovenbuurman van klager. Stel dat het de bovenburen niet lukt om de vloer voor het einde van de maand te leggen, wat dan?

A: Zoals gezegd, zullen we eerst het gesprek met ze aangaan met het verzoek of het lukt om de nieuwe (onder)vloer voor het eind van de maand gelegd te hebben. Als dat niet lukt, dan moeten we andere (dwingende) maatregelen gaan nemen.

V: Wat vindt u een gewenste termijn?

A: De vakantieperiode meenemend, zouden wij denken dat eind juli haalbaar moet zijn.

V: Is het rapport van de ODH bij u bekend?

A: Nee.

V: Eerder is met klager gesproken over een eventuele plafondisolatie tot terugdringen van geluidsoverlast. Betreft dat nog een mogelijkheid?



A: Als de ondervloer niet wordt aangepakt, bestrijd je niet de bron maar het symptoom. Dat is ook een duurder oplossing.

V: Kunt u specifiek ingaan op de vraag?

A: Dan zal er een vrijdragend plafond onder het bestaande plafond aangelegd moeten worden. Klagers woning zal leeggehaald moeten worden. Technisch gezien zou het kunnen, maar dit doen we eigenlijk nooit. Er zijn veel complexen waar dit speelt, het is echter te duur om uit te laten voeren.

Laatste woord door de klager

We hebben vijf ramen in de woonkamer. Drie van de vijf zijn voorzetramen. Op de hoekramen hebben we geen voorzetramen. Er is dus dubbele beglazing aanwezig, maar ook hebben we voorzetramen. Van het trappenhuis kan ik u een foto laten zien (*klager laat foto zien*).

Er is gevraagd om een schoonmaak van het trappenhuis. Dat is er momenteel niet. Er zou een enquête uitgaan over de schoonmaak bij de drie burens. De enquête hebben we nog steeds niet ontvangen. Op 13 maart hebben we een brief ontvangen van de heer Moree met een reactie van de VvE. Ze wachten op de offerte van het groot onderhoud conform het meerjarenonderhoudsplan inzake schilderwerk voor- en achterzijde.

Ze kunnen alleen geluidsoverlast bespreken als er een vergadering is, maar verder kunnen ze niets doen. Ze hebben geadviseerd om bij overlast de gemeente of de politie in te schakelen. Ik vind het ook vervelend om de corporatie telkens te horen zeggen dat ze zoveel complexen hebben. Ik heb een probleem en ik wil dat opgelost hebben. Ik wil dat er wordt geluisterd naar me.

Destijds is gezegd dat dubbele beglazing in de erker moeilijk is te isoleren. Het gaat ons niet alleen om de kou, het gaat ook over verduurzaming. Als het een luxeprobleem is, zouden we wellicht wel willen bijdragen. Er wordt niet gereageerd, er wordt niet meegedacht en hun bereidheid tot meewerken is nihil. We zijn nu een kwart jaar verder en we hebben nog steeds problemen. Vandaar het verzoek tot teruggave huur.

Ik zelfs gevraagd om de woning te mogen kopen. Ik ga niet investeren in een huurwoning.

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, 13 juni 2023

Verzenddatum, 21 juni 2023