



Verslag 2339

Corporatie: Woningbouwvereniging Hoek van Holland

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 het knallen van de waterleiding van de bovenburen en een aldaar overlast veroorzakende inwonende zoon.

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 heeft de zienswijze ontvangen. Daarin wordt niets gezegd over de zoon die gilt en schreeuwt. De corporatie heeft met iedereen gesproken maar niet met klager. Klager geeft aan 12 weken geen enkele reactie te hebben ontvangen van de corporatie. De enige reactie is de zienswijze die klager via de commissie heeft ontvangen. Mevrouw XXXX is bij klager niet bekend.

Klager is aan de balie geweest bij de corporatie om spullen af te geven. Er zou binnen vijf dagen een antwoord komen. Inmiddels zijn er 12 weken verstreken. Klager heeft diverse keren gemaild en gebeld maar nooit meer iets gehoord. Er is ook niemand van de corporatie bij klager geweest voor de waterslag. Klager is van mening dat de overlast van de waterslag te maken heeft met de inwonende zoon van de bovenburen. Hij knalt dag en nacht met de kraan. Klager slaapt met oordoppen. Klager geeft aan het op een keer helemaal zat te zijn. De zoon van de bovenburen slaat vreselijke taal uit.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Is de overlast begonnen toen de zoon er kwam wonen?

A: Ja toen is het begonnen.

V: Kunt u letterlijk horen wat er wordt gezegd?

A: Ja en op een keer ben je het zat en dan gebeuren er ongelukken.

V: Is het boren en het timmeren voorbij?

A: Anderhalf jaar hebben er zzp'ers gewerkt. Ze bleven maar boren en bonken en schuiven.

V: Is dat nu gestopt?

A: Ja nu wel. We zijn al een paar keer op vakantie geweest en we gaan binnenkort naar de dokter.

V: Heeft u een overlastdagboek bijgehouden?

A: Ja dat hebben we op eigen initiatief gedaan.

V: Heeft u dat gecommuniceerd met de corporatie?

A: Ja, maar we hebben geen enkele reactie ontvangen.

V: Heeft u contact gehad met de politie?

A: Ja, schriftelijk.

V: Heeft u dat ook gecommuniceerd met de corporatie?

A: Nee want ze communiceren ook niet met mij.

V: Denkt u dat die zoon expres met de kraan klapt?



A: Dat kan ik niet bewijzen. Hij komt pas om 23.00 uur thuis.

V: Heeft u wel eens met die bovenburen gesproken over de overlast?

A: Nee. Er zijn mensen bij hen aan de deur geweest, zo ook de politie. Het is niet normaal hoeveel ruzie ze maken en schreeuwen tegen elkaar. Ik ga niet met die zoon contact opnemen.

V: Is uw veiligheid in geding?

A: Nog niet, maar dat komt wel.

V: U durft het gesprek niet aan te gaan vanwege uw veiligheid?

A: Ja, ik ga er niet heen. Ik sta niet voor mezelf in.

V: Heeft u weleens contact gehad met andere burens over de overlast?

A: Er zijn meerdere mensen met klachten. De corporatie is bij hen wel aan de deur geweest. De corporatie heeft met iedereen gesproken maar de corporatie ontkent dat er andere mensen zijn die klachten hebben.

V: U heeft gehoord dat een andere buur aan de deur is geweest bij uw bovenburen?

A: Ja, op de dag en ook een keer in de nacht.

V: Is er nadien verbetering opgetreden?

A: Nee want die familie heeft overal schijt aan.

V: Hoe groot is de woning?

A: De woning is redelijk groot. We hebben beide slaapkamers geprobeerd om in te slapen, maar dat maakt geen verschil. De waterslag is vanuit hun badkamer te horen. Wij horen het onder het plafond daar. De waterslag is een week wat zachter geweest. De corporatie is van mening dat het slaan en smijten met deuren leefgeluiden zijn.

V: Bent u wel bereid om met de bovenburen in gesprek te gaan zonder aanwezigheid van de zoon?

A: Nee dat wil ik niet (de echtgenote geeft aan daartoe wel bereid te zijn).

Zienswijze van de corporatie

De klachten van klager zijn bij de corporatie nog niet zo lang bekend. De eerste klachten dateren uit maart. Er is onderzoek gedaan in het complex. De leidingen zijn gecheckt door de aannemer. Ze zijn ook bij de bovenburen geweest.

De corporatie biedt bemiddeling aan. Mevrouw XXXX is van mening dat het allemaal erg snel gaat, het moet ook een kans krijgen. Het is jammer dat klager niet zelf naar de bovenburen gaat. De corporatie is niet op de hoogte van andere klachten van bewoners. Klager heeft gesproken met een collega van mevrouw XXXX. Het vergt tijd om zaken uit te zoeken. Technisch gezien zijn er geen gebreken. Het is een oud gebouw en erg gehorig.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is er een aannemer geweest bij de bovenburen?

A: Ja, een technisch medewerker.

V: Klager zegt het klappen van de leidingen te horen. Wat vindt u daarvan?

A: Klager belt niet met de aannemer om langs te komen.

V: Wat is er allemaal bekeken en onderzocht ten aanzien van de waterslag?

A: De leidingen zijn gecontroleerd en er is geluisterd. We hoorden niets.

V: Is het geconstateerd in de woning van klager?

A: Nee want klager is stellig dat het uit de bovenwoning komt.

V: U had zowel bij klager als bij de bovenburen kunnen luisteren, toch?

A: Dat had gekund inderdaad.

V: Hoe zijn de woningen gelabeld qua bewoning?



A: Het is een 55 plus complex.

V: Hoe oud is de zoon, weet u dat?

A: Die is ongeveer 40 jaar. Hij staat niet ingeschreven in die woning.

V: Wat heeft u in het complex onderzocht?

A: We zijn bij mensen langs geweest.

V: Is er een gesprek geweest met de bovenbuurman?

A: Ja en er is gezegd dat er klachten zijn.

V: Is er verder geen onderzoek gedaan naar de zoon i.v.m. het feit dat het een met 55 plus woning is.

A: Het is niet verboden dat de zoon daar verblijft.

V: Heeft u gezien dat hij er woont?

A: Nee.

V: Bent u bereid om bij de bovenburen te kijken naar de kraan?

A: Ja dat kan. We vinden het redelijk snel gaan allemaal. Er zijn nog meerdere zaken die we kunnen doen. Er kan een gesprek plaatsvinden, we kunnen bemiddeling aanbieden. Een overlastdossier is langlopend en dat kan niet binnen een maand afgehandeld zijn.

V: U eindigt in de zienswijze dat de stappen duidelijker teruggekoppeld hadden kunnen worden.

A: We hadden duidelijker kunnen zeggen waar we in het proces zitten. Maar de klacht zoals die is ingediend vinden we niet terecht.

V: Is dit het einde van het proces?

A: Nee nog niet. Na een maand een klacht indienen vinden we erg snel.

V: Wat heeft u intern met het dagboek gedaan?

A: Dat was de reden dat we naar de bovenburen zijn gegaan. In het dagboek staan ook zaken waar we niets mee kunnen.

V: Waarom heeft u dan geen contact gehad met klager daarover?

A: We zijn eerst naar de overlastgever gegaan.

V: U wilde geen contact met klager inzake het dagboek?

A: We gingen ervanuit dat wat er staat in het dagboek, klopt. Het is vrij duidelijk wat daar staat.

V: Als er een mail wordt gestuurd door klager komt er geen reactie. Waarom niet?

A: Ik snap dat het vervelend is dat klager niets hoort. We stappen af van de reactietijd van vijf dagen. Door personeelstekort redden we dat vaak niet.

V: Kan er een geluidsmeting worden gedaan voor een langere periode?

A: Dat is de laatste stap. Er vindt eerst technisch onderzoek plaats. Een geluidsonderzoek is erg kostbaar. Als we dat inzetten, willen we bij meerdere huurders testen of ze die geluiden ook horen.

V: Er is toch buurtonderzoek gedaan?

A: Jawel, maar dan gaan we bij meerdere woningen met de kraan aan de slag.

Laatste woord door de klager

We voelen ons niet gehoord. Er was alleen een kort gesprek aan de balie toen ik het dagboek inleverde. Als het moet, laat ik persoonlijk een geluidsmeting doen en stap ik naar de rechter. Ik ben daartoe bereid.

De bewoners die aan die deur zijn geweest bij de bovenburen durven geen stappen te ondernemen.

We wachten even het onderzoek bij ons af. Volgens ons hebben ze maar wat in elkaar geflanst in de zienswijze. Het duurt inmiddels al zo'n 12/13 weken. We hebben ook nog een



aangetekende brief gestuurd aan de corporatie en gemeld dat we dan naar de rechter of de Huurcommissie zullen gaan.

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, 27 juni 2023

Verzenddatum, 5 juli 2023