



Verslag 2351
Corporatie: Rijswijk 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 van de bovenburen.

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 maart 2023 woont klager in de woning. Op dat moment werd het huis nog gerenoveerd. Er werd klager gevraagd of ze er echt wilde wonen want de vloer van de bovenburen was niet goed werd haar verteld.

Klager hoort de kinderen rennen en spullen op de grond gooien. Klager hoort ook vaak geschreeuw.

Klager kan niet meer het contract veranderen en nu heeft ze het huis.

Klager heeft bij de corporatie gevraagd of er klachten zijn van de bovenbuurvrouw. Klager hoort alles van de bovenburen, ook laat in de avond. Klager gaat nu vaak het huis uit en slaapt ook niet goed. Klagers zoon slaapt slecht en is heel vaak te laat op school.

Het gebouw is te oud en daardoor hoort klager alles. Een goede vloer met goede isolatie zou al veel schelen. Klager heeft ook aan andere burens gevraagd of ze last hebben van die bovenbuurvrouw.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Woonde de bovenburen er al toen u er kwam wonen?

A: Ja die woonden er al.

V: Is er buurtbemiddeling geweest?

A: Ja de afspraak is er geweest. De bovenbuurvrouw was erg agressief en daarom kon de afspraak niet doorgaan. Daarna heeft de corporatie gebeld met klager. Er werd gezegd dat klager ook de politie moest bellen.

V: Welke afspraken zijn er gemaakt op 25 april 2023?

A: Als de buurvrouw na zes weken nog zou blijven doorgaan met de geluidsoverlast zou de Huurcommissie worden ingeschakeld.

Zienswijze van de corporatie

Klager is in maart in de woning komen wonen. Op de dag van de sleuteloverdracht heeft klager gevraagd of er overlast bekend was van de bovenburen. Klager hoorde leefgeluiden. Collega's hebben het uitgezocht en er waren geen meldingen van andere bewoners. We zijn verplicht te melden aan nieuwe huurders als er overlast is. Er is ook geen buurtbemiddeling destijds geweest met voorgaande bewoners. Klager is een aantal keer door ons gebeld en er is ook een voicemail ingesproken. In maart kwam de eerste officiële melding binnen met het verzoek de ondervloer te controleren bij de bovenburen. Dat is onderzocht en er ligt een juiste ondervloer. De laminaatvloer is ook netjes aangevraagd door de bovenburen. De bovenbuurvrouw heeft drie kleine kinderen en er is geprobeerd afspraken te maken. Kinderen spelen op het kleed en er zijn afspraken over de muziek gemaakt. We bleven echter



meldingen ontvangen van klager en toen vonden we buurtbemiddeling een goed idee om op die manier begrip te kweken. Op 25 april heeft het eerste gesprek plaatsgevonden. Als buurtbemiddeling het traject in handen heeft, doet de corporatie niets. Na zes weken vindt er een evaluatiegesprek plaats. Tijdens die zes weken is de klacht al bij de KCWZH ingediend. We hebben begrepen van buurtbemiddeling dat een tweede gesprek niet zal plaatsvinden en dan neemt de corporatie het dossier weer over.

De vloer is goed gecontroleerd en tijdens de klacht liep het buurtbemiddelingsgesprek nog. Er is veelal met de begeleider van mevrouw contact geweest, ook vanwege de taalbarrière. Ik zou graag willen weten wat nu de status is van de klachten.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Uit welk bouwjaar is de woning?

A: Uit 1962.

V: Zijn er meer klachten in de flat?

A: Het is een gehorig gebouw.

V: Hebben de bovenburen een harde vloer?

A: Ja dat is gecheckt, er is ook een goede ondervloer gelegd.

V: Wat is nu de stand van zaken?

A: Als buurtbemiddeling niet heeft gewerkt dan kijken we of er meerdere meldingen zijn. Het is een één op één probleem. We hebben geluidsapparatuur geplaatst bij klager in augustus. Dat was in juni aangemeld, maar dat werd helaas augustus. Echter, in augustus zijn kinderen thuis en dan heb je geen reëel beeld. Het is dan meer gehorig als wanneer kinderen op school zitten.

V: Wat is de conclusie van het onderzoek?

A: Het zijn in verhoogde mate leefgeluiden. In het weekend brengt de bovenbuurvrouw de kinderen bij haar ouders. De geluiden zijn vooral overdag. Na 22.00 uur is het rustig.

V: Komt er nog een geluidsmeting?

A: Daar is nog geen beslissing over genomen. Het kost ook veel geld. We zijn eerst nog in gesprek met de bovenbuurvrouw om te kijken wat zij verder nog kan verbeteren. Kleine kinderen veroorzaken nu eenmaal geluid.

V: Dus het zijn in verhoogde mate leefgeluiden?

A: Ja klopt.

V: Wat is jullie beleid hieromtrent?

A: We hebben een onderzoekplicht. Met kinderen is het lastig en de portieken zijn gehorig. Bij mutaties delen we nieuwe huurders mee dat het oude portieken zijn en dat er leefgeluiden zijn. Opzettelijke overlast is een makkelijker verhaal. De ingediende klachten gaan over de ondervloer en de niet geslaagde buurtbemiddeling

V: Is jullie beleid m.b.t. de ondervloer gelijk aan die van een nieuwbouw woning?

A: We passen wel beleid aan. 20 jaar geleden hadden we andere eisen. De verschillen zijn niet erg groot. Die ondervloer ligt er sinds 2016.

V: Zijn het houten vloeren?

A: Ja dat klopt.

V: Isoleren jullie weleens losse woningen?

A: Dat wordt projectmatig aangepakt. Eén op één isoleren doen we niet. Dat kan ook niet qua kosten.

V: Is er een overlast dagboek?

A: Daar is de geluidsmeting voor geweest. Er is een week gemeten. Als er geluidsoverlast is kan de knop worden ingedrukt.



V: Hoeveel opnames zijn er?

A: 58 in één week.

V: Hoe is de ondervloer bekeken door jullie?

A: Er is laminaat omhoog gehaald en er is een stukje onder de plint vandaan gehaald.

V: Wanneer is er vooral geklikt op de metingsapparatuur?

A: Vooral op de dag. Maar er zijn geen klachten over geluidsoverlast in de nacht ingediend.

V: Jullie geven toch akkoord voor harde vloeren ondanks de houten woningscheidende vloeren?

A: Ja dat klopt.

Laatste woord door de klager

Klager zegt dat de geluidsoverlast ook na 22.00 uur is te horen. Het is dan niet van de kinderen want die liggen op bed.

Er was ook een probleem met de opname apparatuur. Er is gemeten op zondag, maandag en dinsdag.

Hoe heeft de corporatie die ondervloer gezien? Hoe kunnen ze dat controleren, vraagt klager zich af.

Klager heeft een opname maar de commissie vindt het niet nodig die te beluisteren.

De klachten komen van boven en niet uit het portiek. Klager hoopt dat er iets kan worden gedaan door de commissie.

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, 29 augustus 2023

Verzenddatum, 7 september 2023