



Verslag 2356

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 door klager ervaren overlast van diens directe 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

Klager woont al 11 jaar in de woning. De eerste jaren ervaarde ze geen geluidsoverlast. Sinds het moment dat zij nieuwe bovenburen heeft, veranderde alles. Ze maken veel herrie, ze klussen ook veel. Klager is ziek geworden en zit nu noodgedwongen veel thuis. Klager hoort veel gebonk en gestamp. Klager heeft hulp gevraagd aan de corporatie, alleen komt ze daar niet verder mee.

Klager geeft aan een keer een klap te hebben gekregen van een bezoeker bij de bovenbuurvrouw. Klager voelt zich niet veilig en durft haar bovenbuurvrouw niet aan te spreken om escalatie te voorkomen.

Klager geeft aan dat de directe bovenbuurvrouw (boven haar eigen bovenburen) ook zou hebben geklaagd bij de corporatie. Er zijn meer huurders die deze overlast ervaren. Het wordt allemaal steeds erger. Ze heeft daar zelfs opnamen van.

De heer XXXX had beloofd klager te helpen. Om de overlast vast te kunnen stellen, zou de corporatie stapsgewijs het een en ander gaan ondernemen voor dossieropbouw. Dit alles zou kunnen leiden tot een eventuele uitzetting van de bovenburen door de rechter. Er wordt maar niets ondernomen. Dit terwijl klager veel overlast ervaart.

Klager slaapt slecht door alle geluidsoverlast. Klager heeft veel instanties gebeld en die zeggen dat de corporatie haar moet helpen. Klager wil graag een ander huis als die buren niet weggaan. Klager komt niet in aanmerking voor een hypotheek. Gezien haar huidige middelen kan ze ook niet verhuizen naar een woning in de vrije sector. Klager wil geholpen worden.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wij begrijpen dat u opnamen heeft van de geluidsoverlast. Waarom heeft u deze ons niet toegestuurd?

A: Er werd me een mooi verhaal verteld dat die mensen boetes zouden krijgen, dus het sturen van de opnamen vond ik niet nodig.

V: Heeft u de opnamen ook niet naar de corporatie gestuurd?

A: Nee. Ik heb wel al veel foto's en beelden moeten verwijderen van mijn telefoon wegens beperkte geheugen.

V: Is er wel eens een geluidsmeting verricht in uw woning?

A: Nee, dat is niet gebeurd. Ik moet telkens geduld hebben volgens de corporatie.

V: Wij begrijpen dat de corporatie wel het een en ander heeft ondernomen. Zo zou er in juli dit jaar een nieuwe vloer zijn gelegd in de woning van de bovenbuurvrouw. Hoe is het sindsdien?



- A: Het heeft niet geholpen. Het gebonk en gestamp hoor ik nog steeds.
V: Bemerkt u wel een verschil nu de nieuwe vloer is gelegd?
A: Nee. Ik kan niet eens naar de televisie luisteren. Hierdoor doe ik het volume hoger. Dit leidt vervolgens weer tot een grotere mate van overlast vanuit de zijde van de bovenbuurvrouw.
V: Op welke tijdstippen hoort u vooral de herrie?
A: Op verschillende tijden. Niemand verdient het om onder deze omstandigheden te moeten wonen.
V: In wat voor type woning woont u?
A: Het betreft een vierlaags-appartementencomplex. Ik woon op de eerste verdieping. Op de begane vloer is een scooterwinkel.
V: Ervaren andere burens ook overlast van uw bovenbuurvrouw?
A: Ja, dat klopt.
V: Ervaart u geen overlast van de scooterwinkel?
A: Nee, helemaal niet.
V: Kan het zijn dat het geluid van de werkapparatuur waar u in de stukken naar verwijst vanuit de scooterwinkel komt?
A: Nee, dat kan niet. Het geluid is er ook als de winkel dicht is.
V: Hoort u het op bepaalde plekken in uw woning erger?
A: Nee, het is een klein appartement. Ik hoor het overal.
V: Begrijpen wij goed dat u niet mee wilt werken aan een (bemiddelings)gesprek met uw bovenbuurvrouw?
A: Nee. Ik word bedreigd door de bovenbuurvrouw. Ik ben bang en vermijd het contact met haar.

Voor de goede orde melde de voorzitter dat de commissie niet de bevoegdheid heeft tot het adviseren van de corporatie over andere huisvesting. Voor het eventueel verkrijgen van een urgentieverklaring tot andere huisvesting zal klager zich moeten wenden tot de gemeente Den Haag.

Wat betreft de gedane dreigementen en mishandeling aan het adres van klager, zal klager daartoe de geëigende wegen moeten bewandelen (lees: daarvan aangifte doen bij de politie).

Voor het overige merkt de voorzitter op dat last en overlast per persoon anders wordt ervaren. Onder last kunnen woon- en leefgeluiden worden geschaard die je als huurder van elkaar hebt te dulden. Bij overlast is dat overstijgend, wat herhaaldelijk en langdurig van aard is. Dergelijke kwesties zijn in het algemeen complex van aard. In welke mate kan namelijk worden gesproken van last en wanneer van overlast? Dat kan per individu ook anders worden ervaren.

Om een beeld te krijgen van de mate van (over)last die klager ervaart, vraagt de voorzitter klager of zij de commissie en de corporatie een geluidsopname kan laten horen. Klager wordt hierop emotioneel en laat de commissie een tweetal geluidsopnamen horen, daterend van 23 juli 2023. Niet duidelijk is of de geluiden afkomstig zijn uit de periode dat er een nieuwe (onder)vloer werd gelegd bij de bovenbuurvrouw van klager.

- V: Heeft u na het door de corporatie laten plaatsen van een nieuwe (onder)vloer bij uw bovenbuurvrouw nog gemeld aan de corporatie dat u overlast ervaart?



A: Ja, op 31 juli heb ik nog gebeld met de corporatie. De bovenbuurvrouw gooide die dag zelfs isolatiemateriaal naar beneden. De overlast blijft doorgaan.

V: Bent u bereid mee te werken aan een bemiddelingstraject met uw bovenbuurvrouw?

A: Nee, ze liegt en geeft mij overal de schuld van. In principe wil ik dat niet. Die mensen van de bemiddeling zijn ook niet gekwalificeerd daarvoor.

V: U wenst toch een oplossing voor uw situatie?

A: Jawel, maar ik vind het erg moeilijk. Ik zal er over nadenken.

V: Als er een geluidsmeting zal worden uitgevoerd in uw woning, is dat in de regel voor een periode van twee weken. Ervaart u elke dag overlast van uw bovenbuurvrouw?

A: Het is elke dag. Soms is er een paar uurtjes niets te horen. In de weekenden en na schooltijden is het het ergst.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX en mevrouw XXXX zijn aanwezig, omdat de heer XXXX met vakantie is. Zij geven aan niet het fijne van de situatie te weten, maar dat zij dit zo nodig kunnen nagaan. Het is vervelend dat klager overlast ervaart en het gevoel heeft dat er niets gebeurt. Onze collega heeft zoveel mogelijk gedaan om de situatie op te lossen. Klager geeft aan dat andere bewoners ook overlast zouden ervaren. Dat is ons niet bekend. Er is een brief gestuurd naar omwonenden en daar zijn geen reacties op binnengekomen.

In juli 2023 is er een ondervloer en vloer gelegd omdat deze ontbraken. De corporatie heeft de kosten daarvan voor haar rekening genomen, want iedereen hoort woongenot te hebben. Helaas heeft het de situatie niet verbeterd. De bovenbuurvrouw herkent zich niet in de situatie. Haar kinderen liggen om 22.00 uur op bed en ze wil graag in gesprek komen met klager. Alleen staat klager daar niet voor open.

De heer XXXX geeft aan dat bemiddeling op verschillende manieren kan plaatsvinden, zelfs zonder dat men elkaar ziet. Dat zou ook een vorm van bemiddeling kunnen zijn die wellicht helpt en bekend staat als pendelbemiddeling.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is er bij de ondervloer gekeken naar de dempende kracht van de vloer?

A: Ik heb daar niets over gelezen. De technisch beheerder zou dat moeten weten. De vloer zou moeten voldoen.

V: Is er rekening gehouden met een aanvullende dempende kwaliteit van de ondervloer?

A: Dat kunnen we uitzoeken. Dat kan vrij snel als we die collega spreken en koppelen dat dan terug.

V: Is het objectief vastgesteld dat klager overlast ervaart?

A: Nee. Daartoe is geen overtuigend bewijs van klager aangeleverd.

V: Weet u of er een logboek is bijgehouden welke is gedeeld met de corporatie?

A: Nee, dat is er niet.

V: Krijgen klagers instructie om een logboek bij te houden?

A: Een andere ondervloer is de eerste stap. Het bemiddelingstraject wordt kort daarna aangeboden. Het logboek komt op een later moment in het proces aan de orde.

V: Waar in het proces wordt eventueel een geluidsmeting ingezet?

A: Dat staat niet vast in het door te lopen proces beschreven. Het betreft maatwerk.

V: Kunt u aangeven welke stappen er in het proces worden genomen waarmee de overlast wordt vastgesteld en aangepakt?

A: Als uit een onderzoek naar de ondervloer en een eventuele bemiddeling niets komt, moet



er een logboek worden bijgehouden. Opnames moeten worden geïnventariseerd en er moet dossieropbouw komen.

V: Heeft er een onderzoek plaatsgevonden bij de burelen?

A: Er zijn geen objecten gezien die kunnen veroorzaken wat klager ervaart.

V: Zijn jullie er ook daadwerkelijk geweest?

A: Nee, er is een brief verstuurd op 26 juli jongstleden, maar we hebben daar geen terugkoppeling op ontvangen.

V: Was de corporatie ervan op de hoogte dat er na indiening van de zienswijze nog steeds klachten waren bij klager toen de hoorzitting al gepland was?

A: We moeten het doen met de stukken die wij hebben ontvangen van de heer XXXX. We weten helaas niet alles. De laatste update dateert van 29 augustus jongstleden. De in juli ondernomen acties zijn dat de wijkbeheerder is langs geweest bij een aantal bewoners. Er zijn brieven gestuurd en de wijkagent heeft ook nog contact gehad.

V: Wat gaat er nu gebeuren? Zou het inzetten van een onafhankelijk te verrichten geluidsonderzoek bij kunnen dragen aan het oplossen van de klacht van klager?

A: We zullen nagaan of de ondervloer extra dempend is. We kunnen een bemiddelingstraject opstarten om in gesprek te komen met partijen. Van daaruit kunnen we dan weer verdere stappen ondernemen. Een geluidsoptname is wellicht ook een idee en ook kunnen we bij de burelen langgaan.

V: Wij begrijpen dat er geen andere klachten dan die van klager bij de corporatie bekend zijn. Kan het zijn dat men bang is voor represailles en als gevolg daarvan geen klacht indient bij de corporatie?

A: Dat zou altijd kunnen. Men kan echter ook anoniem reageren. De verhoudingen zijn scheef gegroeid.

V: Wilt u reageren op het geluid dat klager zojuist heeft laten horen?

A: Het lijkt het geluid van een boor. Van welk tijdstip is dit?

(Klager meldt dat het geluid om 15.00 uur en 17.00 uur is opgenomen.)

De voorzitter geeft aan onvoldoende aanknopingspunten te hebben tot vaststelling of het door klager ervaarde last of overlast betreft. Een objectieve vaststelling daarvan is gewenst in deze situatie.

Laatste woord door de klager

De bovenburelen hebben heel andere gewoontes. Dat is niet erg. Wel is het overlast en zeker geen last. De bovenbuurvrouw liegt en bedriegt de boel. De kinderen bonken en schreeuwen constant. Ik heb mijn rust nodig. Het zijn kinderen, dat begrijp ik wel.

Verder wil ik ook een deel van mijn betaalde huur terug. Ik heb niet normaal kunnen wonen in mijn woning. Mij is aangegeven dat ik dan recht heb op een vergoeding.

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, 5 september 2023

Verzenddatum, 14 september 2023