



## Verslag 2362

Corporatie: Haag 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 als ernstige overlast ervaren gedrag van de bovenbuurman.

*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

De overlast van de burens betreft vloeken en schelden, zaken kapot gooien, en dergelijke. De buurman zingt midden in de nacht en klager wil rust. Klager heeft de corporatie gevraagd om geluidsisolerende plafondplaten. Er werd door de corporatie gezegd dat er een ondervloer is gelegd bij de bovenbuurman. Klager heeft ook compensatie gevraagd voor gedeeld woongenot. Klager is het zat dat de corporatie nooit reageert op haar berichten. Het gaat veel te traag en klager wil een gewoon leven leiden.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Wanneer heeft u contact gehad met de corporatie inzake dit probleem?

A: Op 2 augustus jl. heb ik een e-mail gehad van de Beheerconsulent. Er zou een gesprek komen met die buurman maar daar heb ik nooit meer wat op gehoord. Ook heb ik een e-mail ontvangen waarin werd gezegd dat ze geluidopname-apparatuur willen plaatsen. De begeleiding van meneer moet op de hoogte worden gesteld dat er geluidsapparatuur wordt geplaatst, meldde de Beheerconsulent. Ik wil niet dat de begeleider of de bovenbuurman weet dat er geluidsapparatuur wordt geplaatst want dan krijg je geen eerlijke opname.

V: U vindt uw eigen privacy belangrijk, maar ook die van uw visite. U wilt de apparatuur kunnen uitzetten als u visite heeft?

A: Ja, dat klopt, want ik hecht waarde aan hun privacy. Dat waren allemaal vragen die ik had, maar daar heb ik nooit antwoord op gekregen.

V: U gaf aan dat er een gesprek begin augustus zou plaatsvinden. Weet u met wie?

A: Dat was een gesprek met de begeleider van de bovenbuurman en de Beheerconsulent. Maar ik heb daar niets meer over gehoord.

V: Wat ziet u als mogelijkheden tot het oplossen van het probleem?

A: Geluidsisolerende plafondplaten en ik wil graag een compensatie. Ik ben helemaal op.

V: U krijgt weinig feedback terug van de corporatie?

A: Ik heb een bestand toegestuurd met contactmomenten. Ik krijg op veel e-mails geen antwoorden.

V: Uw bovenbuurman heeft begeleiding. Hoe lang weet u dat al?

A: Dat wist ik redelijk snel, maar ik heb daar verder geen problemen mee.

V: Alle inspanning heeft niet geleid tot verbetering van zijn gedrag?

A: Nee, en uiteindelijk ben ik wel gaan bellen met de politie.

V: Ervaren andere burens ook overlast van de bovenbuurman?

A: De ene buur zegt er niets mee te maken willen hebben. Een andere buurman hoort hem ook wel eens schelden, maar doet er verder ook niets mee.

V: Op 29 september 2022 heeft u een ingebrekestelling gestuurd aan de corporatie. Heeft u daar een reactie op ontvangen?



A: Nee, helemaal niets.

V: U wenst huurverlaging als tegemoetkoming?

A: Ja, dat klopt. Ik betaal huur maar ik ervaar veel ongemak.

V: Is er buurtbemiddeling aangeboden?

A: Er zou extra begeleiding worden aangeboden aan de bovenbuurman. Ik weet niet of dat is gebeurd. Ik ben uiteindelijk in contact gekomen met een medewerker van projectbureau Achter de Voordeur.

V: Wat gaat u doen als het probleem niet wordt opgelost?

A: Dat weet ik niet. Ik wil eerste deze hoorzitting afwachten en dan kijken wat er gaat gebeuren. Dan volgt er een volgende stap.

### **Zienswijze van de corporatie**

De heer XXXX geeft aan dat zijn collega bij deze hoorzitting aanwezig zou zijn, maar dat hij hem vervangt.

De Beheerconsulent schetst een ander beeld van de situatie. Hij heeft zich meer ingespannen dan normaal, zelfs afgelopen maand nog. Er zijn 15 meldingen binnengekomen van klager en er is verschillende keren geantwoord. Op 5 september jl. is het verzoek tot een geluidsmeting neergelegd bij klager.

Er is navraag gedaan bij de technische afdeling inzake de isolatie van de vloer.

Plafondisolatie heeft niet veel zin. De ondervloer aanpakken bij de bovenbuurman is efficiënter. Moet de corporatie extra maatregelen treffen voor geluidsisolerende zaken?

Klager is de enige die klaagt.

Het dossier ligt ook bij de gemeente, de wethouder is ermee bekend. Het dossier ligt ook bij de Haagse Pandjes brigade. Wij zeggen niet dat klager niets ervaart, maar we moeten stap voor stap actie ondernemen. We zijn als corporatie verplicht om bepaalde zorgdoelgroepen te huisvesten.

Het is vervelend om te horen dat we niet reageren, maar er is zeker contact geweest met klager.

### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: U spreekt over geluidsoverlast en niet over leefgeluiden?

A: Er zijn leefgeluiden en daadwerkelijke geluidsoverlast. Wordt de geluidsoverlast ervaren door derden, dan is het daadwerkelijk geluidsoverlast. We twijfelen niet aan klager.

V: Wat hebben jullie aan onderzoek gedaan?

A: We hebben contact met de begeleider van de bovenbuurman gehad. Er zijn isolerende maatregelen aangebracht in de woning van de overlastgever en er zijn afspraken met meneer gemaakt.

V: Is er ook navraag bij andere burens gedaan?

A: Dat weet ik niet.

V: Hoe reageert de bovenbuurman?

A: Dat weet ik niet.

V: Klager wil meewerken aan een geluidsmeting, maar ze wil niet dat de begeleiders weten dat het plaatsvindt. Wat zegt u daarop?

A: Ik weet niet hoe dat juridisch in elkaar zit. Als we niets hoeven te melden aan de bovenbuurman dan willen we zeker een geluidsmeting uitvoeren.

V: De gemeente is betrokken bij dit dossier zegt u. Heeft de gemeente ook de regie?

A: Nee, die blijft bij ons. Echter, de wethouder wil wel op de hoogte worden gehouden.

V: Wat is nu op dit moment de status en wat kan er nog gedaan worden?

A: De geluidsmeting kan worden ingezet. Dan constateren we of er sprake is van geluidsoverlast. Naar aanleiding van het rapport zullen er indien nodig afspraken worden gemaakt met de bovenbuurman en de begeleider. Voor verdere juridische stappen hebben we een goed opgebouwd dossier nodig. De brieven zoals ze er nu zijn, zijn niet genoeg voor



de rechter om een ontruimingsvonnis te vellen. De woning ontruimen is het laatste wat we willen

V: Zulke trajecten nemen lange tijd in beslag en het zal dan ook nog wel even duren?

A: Ja, dat klopt. We kunnen pas naar de rechter bij voldoende dossiervorming.

V: Als de geluidsmeting plaatsvindt, wat gebeurt er dan daarna?

A: Dat is lastig te zeggen in een overlasttraject. Er wordt twee weken geluid gemeten. Er zal uiteindelijk een rapport komen en afhankelijk daarvan zullen er vervolgstappen worden ondernomen. Het proces bij een rechter kan wel drie maanden in beslag nemen. Als er goede afspraken worden gemaakt maken met de begeleider en overlastgever kan een en ander wellicht sneller gaan.

V: Wat vindt u ervan dat klager compensatie wil?

A: Daar gaan we niet in mee. We hebben een inspanningsverplichting en daar voldoen we aan. Als klager compensatie wil, kan ze naar de Huurcommissie gaan.

V: Hebben technische mensen een advies gegeven over meer mogelijkheden, dus bijvoorbeeld over meer isolatiemogelijkheden?

A: Ze adviseerden een extra geluidswerende ondervloer en die ligt er. Er zijn verschillende soorten ondervloeren en we hebben de meest geluidswerende ondervloer aangebracht.

### **Laatste woord door de klager**

Ik heb op Internet plafondisolatie gevonden die 54 decibel tegenhoudt. Van de gemeente heb ik begrepen dat huurder een jaarcontract heeft dat is verlengd tot 1 oktober a.s. Volgt er dan automatisch weer een verlenging?

Soms hoor ik in twee uur tijd tien keer een deur dichtknallen. Dat zijn geen leefgeluiden meer.

*De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.*

Hoorzitting, 26 september 2023

Verzenddatum, 2 oktober 2023