



## Verslag hoorzitting 2382

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 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

Sinds 2021 is klagers buurman als alleenstaande boven haar komen wonen. Daarna heeft er een gezinshereniging plaatsgevonden als gevolg waarvan niet één maar vier personen in de woning verblijven. De moeder van de bovenbuurman is bijna dagelijks aanwezig, waardoor er feitelijk vijf personen aanwezig zijn in de woning.

Klager woont bijna 20 jaar op dit adres. Klager is op de hoogte van het bouwjaar van de woningen en is zich ervan bewust dat leefgeluiden erbij horen. Klager heeft daarom geprobeerd de geluiden van de bovenburen te relativiseren en te accepteren. Klager weet dat kinderen actief zijn en daardoor ook hoorbaar. Klager ging vaker weg uit huis om de geluiden niet te hoeven horen. Klager heeft geprobeerd een gesprek aan te gaan met de bovenbuurman, maar zonder succes. Door het continu aanwezig zijn van zeer gehorige geluiden van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat heeft klager haar grens bereikt. Klager heeft in april 2023 contact opgenomen met de corporatie. De corporatie gaf aan dat de woning niet geschikt is voor vier personen en dat Vluchtelingenwerk met klager contact zou opnemen. Dit is niet gebeurd. Klager heeft daarna aantoonbaar meerdere keren telefonisch, via WhatsApp en e-mail contact gezocht met de corporatie. Helaas zonder resultaat, waardoor klager uiteindelijk deze klacht heeft ingediend. Na het indienen van de klacht heeft de corporatie bemiddeling aangeboden, waar zowel de bovenbuurman als klager mee akkoord zijn gegaan. Er is uiteindelijk vorige week een opdracht gegeven tot inspectie van de ondervloer van de buurman. De corporatie maakte daarbij de opmerking dat de richtlijnen voor een goede ondervloer slecht zijn omschreven, waardoor zij hierop nauwelijks actief kan handhaven.

Klager heeft het gevoel niet serieus te worden genomen. De geluiden die klager ervaart zijn voor haar te kwalificeren als overlast, wat veel stress geeft. Dit omdat klager geen rust meer ervaart in haar woning. Klager vindt dat haar klacht met betrekking tot de geluidsoverlast wordt afgedaan als 'niet belangrijk' door het als 'ietwat overdreven' te beschrijven in de conclusie van de zienswijze. De geluiden vanuit de kinderen zijn dagelijks te horen, totdat klager uiteindelijk laat in de avond in slaap valt. Er is niemand van de corporatie ooit een keer in de woning van klager geweest om de overlast zelf te ervaren. Er is inmiddels sprake van een verstoorde burenelatie. In de zienswijze is terug te lezen dat er inmiddels een urgentie door de gemeente is verstrekt aan de bovenburen, waardoor de verwachting is dat door verhuizing de overlast op een korte termijn als opgelost kan worden beschouwd. Klager wil met deze klacht bereiken dat de woningbouw dit soort klachten ten eerste niet afdoet als 'ietwat overdreven', maar klager serieus neemt en ook haar best gaat doen om dit soort klachten te voorkomen. De corporatie is zich ook bewust van het bouwjaar van de woningen



en de gehorigheid. Om dit soort situaties in de toekomst te voorkomen wil klager dat de corporatie zelf maatregelen gaat treffen in de woningen om geluidsoverlast te verminderen en dit niet aan de huurder over te laten. Een goede ondervloer plaatsen in combinatie met bijvoorbeeld een verlaagd plafond in benedenwoning kan een oplossing zijn. De corporatie geeft zelf aan dat de gebruiksregels niet voldoende zijn om te kunnen handhaven op dit soort situaties.

#### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: Wat is er veranderd met de komst van het gezin?

A: Bij de komst van de vorige bovenburen heb ik ook een klacht ingediend. De uitspraak was toen dat ze een goede ondervloer moesten leggen. De huidige buurman woont er nu met zijn hele gezin. Er wordt geschreeuwd en gestampt. Het kind gaat niet naar school. Er is de complete dag herrie.

V: Hoe heeft u dat gemeld bij de corporatie?

A: Ik heb de corporatie gevraagd te kijken wat voor ondervloer er ligt bij de bovenbuurman. De corporatie heeft zelf ook aangegeven dat de woning niet bedoeld is voor vijf personen. Ze gaven aan dat Vluchtelingenwerk contact met me zou opnemen. Ik wil dat ze zelf komen kijken. In april heb ik een e-mail gestuurd en gevraagd aan de corporatie waarom ze niets van zich laten horen.

V: Welke reactie ontving u op dat bericht?

A: Dat was een standaard antwoord met het bericht dat ze de mensen niet op kosten kunnen jagen.

V: Heeft er een inspectie naar de ondervloer van de bovenburen plaatsgevonden?

A: Op 24 oktober zou dat plaatsvinden. Ik heb gevraagd aan de corporatie om bij mij te komen luisteren, zodat ze zelf de geluiden kunnen horen.

V: Wat wordt er bedoeld als de corporatie zegt dat Vluchtelingenwerk met u contact opneemt?

A: Geen idee. Zij bemiddelen alleen, maar verder weet ik het niet.

V: Is er buurtbemiddeling aangeboden?

A: Ja. Er zijn WhatsAppjes over en weer gestuurd. Het contact was eerst goed met de bovenbuurman, maar werd met de tijd minder.

V: Wanneer is de situatie geëscaleerd met uw bovenburen?

A: Ik vroeg of ze minder geluid wilden maken. Toen werd er gezegd dat ze last hadden van mijn scooter en de sigarettenrook. Ze communiceren via Google Translate, waardoor zaken soms verkeerd kunnen worden geïnterpreteerd.

V: Bent u ook bij de bovenburen langs geweest?

A: Ja, maar communicatie is erg lastig. Hij spreekt geen Nederlands en ik spreek slecht Engels.

V: Mijden jullie elkaar?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat betreft de buurtbemiddeling, hoe staat het daarmee?

A: We staan op de wachtlijst.

V: Welke oplossing ziet u?

A: Ik wil weten welke ondervloer er ligt. Tevens dient er gekeken te worden of zijn kind naar school kan of naar een of andere dagbesteding. De corporatie moet de woningen ook beter isoleren.

V: Welke geluiden hoort u allemaal in uw woning?



A: De lampen in mijn woning bewegen gewoon door het gespring van het jongste kind, die autistisch is. Ik denk dat hij een jaar of 4-6 is. Het springen, rennen en gillen gaat de hele dag door. Het begint in de ochtend vroeg tot laat in de avond.

V: Tot welk tijdstip gaat het dan door?

A: Tot zeker twaalf uur in de nacht.

V: Waar woont u in het complex?

A: Ik woon onderin en hij woont erboven. Ik hoor de naaste burenen niet.

V: Zijn er ook andere bewoners die overlast hebben van uw bovenburen?

A: Er is nog een andere buurvrouw, die het gedreun hoort.

V: Weet u of uw buurvrouw ook een klacht heeft ingediend bij de corporatie?

A: Nee, dat is niet gedaan.

V: Met de verleende urgentie lijkt er een oplossing te komen. Wat vindt u daarvan?

A: Ik hoop dat de verhuizing binnen drie maanden plaatsvindt. De corporatie moet kijken naar de ondervloer. Als de bovenbuurman verhuist, moet ik ook weer afwachten wie er dan weer komt wonen.

V: Was er eerst iemand anders van de corporatie werkzaam met uw dossier?

A: Ja, dat klopt.

### **Zienswijze van de corporatie**

De heer XXXX geeft aan sinds juli betrokken te zijn bij het dossier. De corporatie heeft dagelijks met zulke problemen te maken. De heer XXXX heeft contact opgenomen met de begeleiding van de bovenbuurman. Het klopt dat er een kind autistisch is binnen het gezin. Er kan niet worden gezegd dat bewoning met vijf personen illegaal is. Op korte termijn iets doen aan de overlast gaat ook niet, vandaar dat er urgentie is aangevraagd en is verkregen op medische gronden. Als het goed is, is dit dossier dan afgerond. De heer XXXX geeft aan dat de doorlooptijd daarmee vele malen korter is dan een reguliere overlastzaak, wat soms jaren kan duren.

De heer XXXX snapt de frustratie van klager, maar is gebonden aan regels. Een gang naar de rechter gaat niet zomaar, want dan moet er een groot dossier zijn opgebouwd.

Er is mediation ingeschakeld om eventueel te bemiddelen. Vluchtelingenwerk heeft ook een verantwoordelijkheid in deze. Zij hebben het gezin herenigd, maar ze hadden beter eerst voor een geschiktere woning kunnen zorgen.

Na verhuizing van de bovenburen, gaan we de woning regulier verhuren. Het kan zijn dat het aan een speciale doelgroep wordt verhuurd. Ik weet niet wie de woning dan gaat krijgen. Het is een oudere woning met houten vloeren en we kunnen deze niet helemaal isoleren.

Er moet een goede ondervloer komen, dat zijn regels. De heer XXXX heeft wel gepleit dat er op 24 oktober kon worden gekeken naar de ondervloer. Helaas is die afspraak niet doorgegaan.

Een dikke ondervloer blijft resoneren. De heer XXXX denkt alles gedaan te hebben en heeft redelijk contact met partijen gehad.

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

V: In welke mate is er objectief door de corporatie vastgesteld dat er sprake is van overlast?

A: Ik ben niet bij klager thuis geweest. Het COA (Centraal Orgaan opvang Asielzoekers) heeft gezegd dat er een autistisch kind aanwezig is, dat slecht is te handhaven.

V: Klager heeft een huurovereenkomst met de corporatie. Waarom is de corporatie, vanuit haar dienstverlening bezien, niet bij klager langs geweest?



A: Wat moet ik doen als ik het geluid hoor? Ik heb gesprekken met de bovenbuurman gevoerd. Hij geeft ook toe een autistisch kind te hebben. Wat kan ik dan nog meer doen?

V: Wat is normaal de te volgen procedure in een dergelijke kwestie?

A: Dat wat ik nu heb gedaan. Ik had langs kunnen gaan, maar er is contact geweest. Er is urgentie aangevraagd en er is bemiddeling aangeboden. Als de bovenbuurman niet verhuist, ga ik een portiekonderzoek doen en dan komt er een dossier. Wellicht dat dan op een gegeven moment een gang naar de rechter mogelijk is. In dat stadium bevinden we ons nog niet.

V: Weerspreekt u dat er sprake is van overlast? Of erkent u dat?

A: Ik weerspreek niet dat er sprake is van overlast.

V: Erkent u het dan?

A: Ja, ik erken het.

V: U geeft aan niet te kunnen handhaven op het al dan niet hebben van een deugdelijke ondervloer. Klopt dat?

A: Als die er niet is, dan kunnen we zeggen dat die er wel moet liggen.

V: Het is toch zo het gebruikelijk is dat in de algemene huurvoorwaarden een ondervloer wordt voorgeschreven met een dempende waarde van ten minste 10 decibel? Daarmee zeggende dat er verschillende soorten ondervloeren bestaan?

A: Dat is ook de bedoeling van het onderzoek van de ondervloer. Als de ondervloer ondeugdelijk is, nemen we de geluiden niet weg. We gaan dan andere stappen ondernemen. Sterker nog, we zouden een ondervloer adviseren met een dempende waarde van 18 decibel. Als de ondervloer deugdelijk is en het klinkt toch door, wat moet ik dan? Er kunnen wellicht geluidsmetingen worden gedaan. Het zijn gehorige huizen. Wat had ik meer geweten als ik had geweten welke soort ondervloer er ligt?

V: Had het niet voor de hand gelegen om de ondervloer op technische specificaties te controleren?

A: Vanaf augustus ben ik bij dit dossier betrokken. Ik heb genoeg gedaan in deze situatie. Ik heb dagelijks met zulke problemen te maken en probeer te bemiddelen. Er gaat soms maanden overheen. Er is een procedure en die volgen we. We gaan de ondervloer controleren. We zijn nu een paar maanden verder. Als de commissie daar iets van vindt in de uitspraak, dan vernemen wij dat graag.

V: Kan er niet een ondervloer door de corporatie worden gelegd, gezien de staat van het gebouw?

A: Nee, dat doen we niet. We leggen geen ondervloeren.

V: U gaf aan dagelijks met dergelijke casussen te maken te hebben. Ziet dat ook op overbewoning?

A: Ja, regelmatig, maar vaker geluidsoverlast. We proberen bij overbewoning mensen te bewegen tot verhuizen.

V: Kan er niet worden opgetreden tegen de bewoning van moeder in de woning? Zij lijkt daar permanent te wonen, terwijl de woning geschikt is voor 1 tot 3 bewoners.

A: De rechter gaat daar niets tegen doen, want dat is erg lastig. Dat kan alleen als er heel veel overlast is door de overbewoning.

V: Kunt u toelichten wat de rol is van Vluchtelingenwerk, daar u aan klager zou hebben aangegeven dat laatstgenoemde contact met klager opneemt?

A: Dit vanuit hun bemiddelende rol. Zij hebben de bovenburen ook aangegeven dat die woning niet geschikt is voor hun situatie. Een andere reguliere woning verkrijgen is lastig vanwege de krapte op de woningmarkt. Ik heb de buurman geadviseerd om te praten met



klager. Dat hebben we aan Vluchtelingenwerk geadviseerd en gevraagd contact op te nemen met klager.

V: Soms zien wij als commissie dat vanwege geldgebrek van huurders een corporatie als geste een ondervloer legt.

A: Zover zijn we niet in deze situatie.

V: Wat is de reden dat u pas sinds augustus betrokken bent geraakt bij dit dossier?

A: Dat heeft met personele zaken te maken. Ik heb zo goed mogelijk geprobeerd dit dossier op te pakken. Een dossier van voor augustus heb ik niet gezien.

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

De bovenbuurman heeft aangegeven spuitisolatie als ondervloer te hebben. Ik heb geen idee wat dat is. Ik ben al vanaf april bezig om het opgelost te krijgen. De corporatie gaat laks om met klachten van bewoners. Sommige klachten worden genegeerd. Ik wil rust in mijn huis terug.

*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.*

### **Overwegingen van de commissie**

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op door klager ervaren overlast van haar directe bovenburen;
- klager hier meermaals melding van heeft gemaakt bij de corporatie;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven zich niet serieus genomen te hebben gevoeld in het gehele traject;
- klager een structurele oplossing wenst voor haar situatie;
- de corporatie stelt te hebben gedaan wat binnen haar mogelijkheden ligt;
- de corporatie verwacht dat de situatie zich op korte termijn zal oplossen wegens de verwachte verhuizing van de betreffende bovenburen; dit naar aanleiding van de verkregen urgentieverklaring vanuit de gemeente;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven nog een vervolgonderzoek te zullen laten verrichten naar de (onder)vloer van de bovenburen van klager;
- de corporatie verder heeft aangegeven sinds augustus actief te hebben gehandeld.

### **Advies**

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op de onvoldoende mate van handelen van de corporatie tot een objectieve vaststelling van de overlastsituatie bij klager en de daaraan gelegen oorzaak;
- nu de bovenburen van klager een urgentieverklaring tot een aanstaande verhuizing hebben verkregen, het ernaar uitziet dat de overlastsituatie daarmee ten einde komt;
- hoewel de bovenburen van klager op korte termijn zullen verhuizen, het op de weg ligt van de corporatie de eerder in werking gezette inspectie naar de (onder)vloer van de bovenburen alsnog op korte termijn uit te voeren en, zo nodig, de daaruit voortvloeiende acties in gang te zetten.



Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er in de toekomst goed aan zou doen om in vergelijkbare situaties een te doorlopen escalatieladder zorgvuldig te bewandelen en daarbij het voortouw te nemen in de communicatie richting belanghebbende(n).

*De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.*

Hoorzitting, 31 oktober 2023  
Verzenddatum, 7 november 2023