



Verslag hoorzitting 2396

Corporatie: Qua 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 overlast van de onderburen.

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 meldt een klacht te hebben ingediend bij de buren en de corporatie. De klacht gaat over de maanden dat er overlast was van de buren. Klager voelde veel tegenstand van de corporatie en er kwamen geen antwoorden op de vragen. Klager had het gevoel dat zijn klachten genegeerd werden. Er werd klager gemeld het zelf op te lossen. In het verleden waren er al problemen met de buren. Klager kwam nu wederom niet verder met zijn probleem. Er werd klager bemiddeling aangeboden en een gesprek met de overlastgever. De buurman wilde niet meewerken aan een gesprek. Met de tolk was het al geregeld. Aan het eind van het traject moest er weer opnieuw worden begonnen met bemiddeling, maar dat heeft volgens klager geen zin.

Er zijn treiterijen en provocaties en dat is al vanaf dag 1 dat klager er woont. Er zijn brieven geschreven en er moest een dagboek worden bijgehouden. Dat heeft klager allemaal gedaan. Het dagboek is ingeleverd. Er zijn ook telefoongesprekken gevoerd met de corporatie. Klager ontving een brief van de corporatie waarin stond dat klagers beleving van overlast erg levendig is. Er werd klager gezegd dat het leefgeluiden zijn.

De tolk is aangesproken en die heeft getolkt. Er zijn afspraken gemaakt maar helaas werden die na een week al niet meer nagekomen. De overlastgever wilde niet meer meewerken.

De eerste drie maanden dat klager er woonde werd het steeds erger. Het is lastig om afspraken te maken met de onderbuurman.

Bemiddeling via Kwadraat is niet gelukt want de buurman wilde niet meewerken. De corporatie wil er verder niets aan doen.

Klager moet contact opnemen met de huisarts werd er door de corporatie gemeld en dat heeft klager ook gedaan. De corporatie noemt klager labiel.

Het zijn leefgeluiden wordt er gezegd. Klager schrijft brieven, stuurt e-mailberichten en belt veel naar de corporatie. Er wordt echter niets gedaan door de corporatie.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Kunt u het geluid omschrijven?

A: Er wordt heel hard getikt. Er worden ballen gegooid. Er rijdt een driewieler in de woning. We hebben ook opnames. Om nu een geluidsinstallatie te installeren in onze woning heeft geen nut. Onze opnames zijn juridisch goed. Het zijn gewoon treiterijen.

V: Hebben meerdere bewoners aangegeven de overlast te ervaren?

A: Wij hebben een hoekwoning en horen daarom meer geluid.

V: Waar neemt u het geluid op?

A: De microfoon staat in het midden van de woonkamer. Ik neem alles op wat in de complete woning hoorbaar is.

V: Geeft het opnameprogramma ook de decibellen aan?

A: Nee dat niet.

V: Er is bemiddeling getracht op te zetten. Waarom wilt u nu niet meewerken?

A: Vanuit Kwadraat is er contact opgenomen. Met een andere buurvrouw hebben we woorden gehad. Ze wil neutraal blijven, maar ze regelt wel alles voor de overlastgever.



V: Heeft de Syrische bemiddelaar afspraken gemaakt?

A: Het was drie dagen stil en toen begon het weer. De burens hebben andere normen en waarden, dat begrijp ik.

V: Het zijn volgens u geen leefgeluiden?

A: Het zijn treiterijen.

V: Wat is vooral het geluid?

A: Een loopauto welke over het laminaat wordt geduwd. Het is een karretje met kunststofwielen. De woningen zijn niet geïsoleerd. Alles trilt in mijn woning. We hebben het de buurman uitgelegd.

Het karretje zou worden weggehaald maar na drie dagen was het er weer.

Toen werd het nog erger, elke ochtend een week lang.

V: U weet zeker dat het niet de spelende kinderen zijn?

A: Ja dat weet ik zeker, want de kinderen zijn ook op school.

V: Wilt u het dagboek nogmaals delen met de corporatie?

A: Nee, nu niet meer.

Een commissielid geeft aan wat het belang is van een dagboek. Het objectiveren van overlast is erg van belang en daarbij is een dagboek van groot belang.

V: Wilt u alsnog de geluidsmeting?

A: Ik wil daarover nadenken. We hebben drie juristen gesproken en die zeiden dat het rechtsgeldig is wat wij hebben opgenomen.

Zienswijze van de corporatie

In juli 2023 kwam de eerste melding van geluidsoverlast. Vanaf dat moment gaat de buurtbeheerder een eerste inventarisatie doen. Er is geluisterd en geadviseerd met elkaar in gesprek te gaan om bewustwording te creëren en afspraken te maken.

Er zijn gesprekken gevoerd en de Syrische buurman heeft alles vertaald. Er zijn afspraken gemaakt maar die waren blijikbaar niet voor lange duur.

Er is klager gevraagd om een dagboek bij te houden. We hebben twee dagboeken ontvangen. Het bestrijkt een tijdspad van een aantal weken. Dan heb je een totaalbeeld wat er speelt, wanneer en hoe laat. Probeer in gesprek te blijven en gebruik te maken van Kwadraat, buurtbemiddeling volgens landelijke norm en te komen tot onderlinge afspraken.

Klager heeft zich aangemeld en de overlastgever wilde niet meewerken.

We zijn bij de overlastgever geweest en hebben zaken uitgelegd.

Daarna kwam er toch groen licht en is Kwadraat verzocht contact op te nemen. Zij kwamen echter ook niet tot bemiddeling. Het is helaas een gemiste kans.

Wij zijn verder gegaan met het dagboek en verder onderzoek naar het soort geluiden.

Een geluidsmeting zou kunnen om helderheid te krijgen. Er zijn meerdere methodes om dat te doen.

Worden geluidsnormen overschreden? Het zit soms gekoppeld aan mensen.

Er lopen zaken door elkaar. Er is een klacht ingediend tegen de heer Verschoor, dat klopt.

De heer XXXX vertelt contact te hebben gehad met klager. Het was een heftig en emotioneel gesprek.

De heer XXXX heeft aangegeven zich ernstig zorgen te maken over klager.

De benedenburens beginnen nu ook te klagen over klager. Daar is nog geen gehoor aangegeven omdat de klacht bij de KCWZH ligt.

We willen graag dat men er samen uitkomt. Een neutrale partij inschakelen is goed.

We willen graag logboeken blijven ontvangen, de laatste dateert van 16 oktober.

De klacht inzake de heer Verschoor is niet erkend. We hebben geen gehoor gegeven aan die klacht omdat het een één op één situatie is.

We vinden het een zorgelijke situatie en hebben ook contact gehad met de gemeente.

We pakken de meldingen op, maar niet zoals klager wellicht verwacht.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Aan buurtbemiddeling met Kwadraat wil klager meewerken maar de overlastgever niet?



A: Dat willen ze nu wel.

V: U bent bij de overlastgever geweest. Weet u hoe de vloer is aangelegd?

A: Voor zover zichtbaar is het een normale vloer met ondervloer. In de periode daaraan voorafgaand hebben we geen klachten gehad van andere bewoners. Ik ontken niet dat er geluiden zijn, maar we hebben er geen klachten over ontvangen.

V: U stelt dat het een één op één overlastsituatie is. Hoe heeft u dat geconstateerd?

A: Er klaagt verder niemand. Er is contact geweest met andere bureaus. Men maakt zich zorgen over de situatie.

V: U wilt een geluidsmeting om het geluid te objectiveren? Wanneer is die meting gepland?

A: Op zeer korte termijn. Op 14 december komt het apparaat terug bij ons van een andere meting en dan wordt de geluidsmeting ingepland voor een periode van twee weken. De overlastgever wordt niet geïnformeerd.

Het apparaat kan het geluid rondom meten en de decibellen worden ook gemeten.

V: Er worden geen dagboeken meer ingeleverd. Waarom niet denkt u?

A: We kunnen dat niet bedenken. We hanteren het uitgangspunt dat klager moet blijven bewijzen. Een huurder heeft daar een rol in en moet daarin meewerken.

V: De dagboeken moeten toch iets opleveren?

A: Bij twee dagboeken kun je nog niets zeggen over een uitkomst.

V: Als er wordt gezegd dat het leefgeluiden zijn, ziet klager wellicht het nut van het doorsturen van de dagboeken niet meer?

A: Daarom hebben we juist nog een extra brief gestuurd naar klager.

Laatste woord door de klager

Ze zeggen dat ze niets kunnen achterhalen en dat het om treitergeluiden gaat. Ik heb diverse keren doorgegeven wat de geluiden precies zijn en wat hun bedoeling is. Wat in de zienswijze staat daar ben ik het niet mee eens. Tot aan vandaag heb ik een dagboek bijgehouden.

We werken niet mee tot de uitspraak van de KCWZH er is.

We krijgen antwoorden die niets te maken hebben met de klachten. De corporatie heeft helemaal geen onderzoek gedaan en kunnen dus niets zeggen of het treiteren of leefgeluiden zijn.

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, 12 december 2023

Verzenddatum, 28 december 2023