



Verslag 2409

Corporatie: Woonbron Delfshaven

Dit verslag is een weergave van wat 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 het tot op heden niet verholpen zijn van het door klager ervaren storend gezoem, gedreun en de trillingen in diens woning.

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

Eind mei 2023 hoorde klager gedreun en gezoem in zijn woning. Klager heeft dat een paar weken aangekeken. Klager heeft vervolgens aangifte gedaan bij de politie, omdat hij het idee had dat er iets illegaals gebeurde in een andere woning.

Verder heeft hij eveneens melding van de situatie bij de corporatie gedaan. Daarop is een opzichter bij klager langs geweest. De opzichter kwam onaangekondigd en heeft in de slaapkamer van klager ook geluid gehoord. Het geluid zelf is veelal in de avond na 21.00 uur beter hoorbaar en duurt voort tot 09.00 uur. Als reactie op het ervaren geluid werd tegen klager gezegd dat hij de radio maar moest aanzetten om op die manier het geluid minder te horen. Ook is klager verteld dat hij maar een joint moest opsteken, wat zou kunnen bijdragen aan een goede nachtrust. Dit vindt klager geenszins kunnen en heeft daarover een klacht ingediend bij de corporatie.

Gezien de terugkerend door klager gedane meldingen is er ook een cv-monteur bij klager langs geweest. Echter is klager van mening dat het geluid niet van de cv-installatie afkomt. Dit gezien zijn ervaring in de bouw. Omdat klager het probleem opgelost wil hebben, heeft hij aangegeven open te staan voor alle uit te voeren werkzaamheden door de corporatie. Niet veel later is het expansievat vervangen, maar dat heeft ook niet geholpen. Als gevolg van dit alles slaapt klager noodgedwongen op de bank met de televisie aan om op die manier het geluid niet te horen. Dat is niet hoe het hoort.

De firma Breijer is ook bij klager langs geweest en zij hebben een zuiger in de ventilatie vervangen. De nieuwe zuiger is echter niet vastgezet. Klager heeft dit zelf vastgekit. De medewerker van de firma Breijer had overigens aangegeven dat het geluid van de buizen afkwam. Klager heeft nadien wederom een klacht ingediend, want het geluid werd erger. Daarop is de firma Breijer ook op het dak geweest. Niets werd aangetroffen als oorzaak van de klacht van klager.

Er werd klager ook aangegeven dat door een wijziging in de systemen bij de corporatie zij klagers klacht kwijt waren. Klager werd daar boos van. Klager weet zeker dat het geluid afkomstig is van de buizen in zijn woning.

Klager wil graag met zijn vriendin samenwonen, maar dat kan nu niet. Klager krijgt op dit moment geen enkele woning toegewezen. Eerder beschikte klager over een medische urgentie tot het verkrijgen van een woning. Deze heeft hij nu niet meer.

Ten aanzien van de reikwijdte van hetgeen tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich zal beperken tot de dienstverlening van de corporatie. Daarbij staat de vraag centraal of de corporatie zodanig heeft gehandeld als redelijkerwijs



van haar verwacht mag worden. Niet wordt ingegaan op het verzoek van klager tot toewijzing van een andere woning. Daar is de commissie namelijk niet toe bevoegd.

Ter verduidelijking van de klacht laat klager diverse foto's en een video-opname zien waarop de (losse) buizen (die nadien gekit zijn) te zien zijn en het ervaren getril in diens woning.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat is er veranderd sinds vorig jaar mei dat u nu last ervaart?

A: Er hebben werkzaamheden door de corporatie plaatsgevonden toen er nieuwe burens kwamen wonen. Het geluid is afkomstig van de buizen. Ook als de tv aanstaat, horen we het geluid.

V: Heeft u opnamen van het geluid dat u hoort?

A: Je hoort het geluid niet op de opname. Wel heb ik dat proberen op te nemen.

V: Hebben de burens ook last van het geluid dat u ervaart?

A: Mijn buurman heeft er ook last van.

V: Zijn er huur- en koopwoningen in het complex waar u in woont?

A: Ja, er is één koopwoning. Dat betreft de woning van de buurman die het geluid ook hoort.

V: Uit hetgeen u tijdens de zitting bij u heeft maken wij op dat u over een logboek beschikt en een zelfgemaakte video- en geluidsopname. Waarom heeft u die niet eerder met de corporatie gedeeld?

A: Ze vroegen me pas een paar maanden later om een logboek bij te houden. Ze moeten het bij andere bewoners navragen, vind ik. Ik moet telkens mijn verhaal opnieuw doen en telkens bellen. De verantwoordelijkheid ligt bij de corporatie en niet bij mij.

V: Zou u ervoor openstaan om het logboek en de opnamen met de corporatie te delen?

A: Ja, dat wil ik wel.

V: Begrijpen wij goed dat het geluid het ergst hoorbaar is tussen 21.00 uur en 09.00 uur?

A: Rond middernacht ervaar ik het geluid het hardst. Op de dag is het ook hoorbaar, maar minder.

V: Klopt het dat er op 6 november 2023 twee opzichters bij u langs zijn geweest?

A: Zij kwamen in de ochtend en zeiden dat het probleem makkelijk opgelost kon worden. Ik ging ervan uit dat ze dat zouden terugkoppelen aan de corporatie. Ze hebben verder niets opgeschreven. Ik vertrouwde op die mensen, want ik ken hen persoonlijk van de 'straat'. Alleen hoorde ik vanaf die tijd niets meer.

V: Uit de stukken begrijpen wij dat er metingen zijn verricht in diverse ruimtes. U betwist dat. Kunt u daar iets over zeggen?

A: De eerste opzichter had geen apparatuur bij zich. Die zei ook dat ik maar een joint moest roken. Ik vind dat raar dat dit tegen me is gezegd. Daarover heb ik ook een klacht ingediend bij de corporatie.

V: Begrijpen wij goed dat op 2 augustus iemand van de corporatie het geluid ook heeft waargenomen?

A: Ja, dat klopt. Ik voel me gewoon niet serieus genomen.

V: Waar hoort u het geluid?

A: Ik hoor het overal. Ik slaap zelfs niet meer in de slaapkamer, maar in de woonkamer.

V: Is er vanuit de corporatie iemand bij u langs geweest die het geluid heeft gemeten met specifiek daarvoor bestemde apparatuur?

A: Dat heb ik wel voorgesteld, maar heeft niet plaatsgevonden.



V: Begrijpt u dat wanneer de corporatie u om materiaal verzoekt (lees: logboek en gemaakte opnamen), maar u dit niet verstrekt, zij spreekwoordelijk met haar rug tegen de muur kan staan? Dit omdat het niet kunnen vastpinnen van de oorzaak een oplossing in de weg staat.

A: Ze willen alleen maar praten. Ze hebben maar één keer gevraagd om het logboek. Ze moeten me helpen. Ze zouden mensen sturen, maar er komt niemand.

V: Kunt u wel aangeven waarom u uw medewerking waarom werd gevraagd niet wilde verlenen?

A: Ik was nog niet klaar met het schrijven van het logboek. Daarnaast was ik helemaal klaar met de situatie.

V: Waar in het complex woont u?

A: Ik woon op de bovenste verdieping, grenzend aan het dak.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan dat hij naar aanleiding van de eerste melding van klager is langsgegaan bij klager. Hij is in de keuken en in de gang geweest en geeft aan niets vreemds te hebben gehoord. Vervolgens werd klager meegenomen naar de burens. Er werd door de buurvrouw opengedaan en de buurvrouw gaf aan dat zij geen geluidsoverlast ervoer. De heer XXXX vroeg klager bij terugkomst in de woning de mechanische ventilatie aan te zetten. Deze zou losgekoppeld zijn. Daarop hoorde de heer XXXX toen ook een bepaalde mate van geluid, maar vroeg zich af of dit wel hinderlijk was. De heer XXXX is daarop terugggegaan naar kantoor en heeft een opzichter gevraagd naar de woning van klager toe gaan om de mechanische installatie te laten reinigen. Voor de heer XXXX was het daarmee afgerond.

Na een paar maanden werd hij echter wederom gebeld door een collega. Er werd gezegd dat de heer XXXX niet bij klager langs was geweest. Dat is wel het geval geweest en is ook schriftelijk vastgelegd. Nadien is er door klager een klacht ingediend bij de KCWZH.

Mevrouw XXXX geeft aan dat zij graag een buurtonderzoek wilde laten plaatsvinden. Onder het complex zijn bedrijfsruimtes aanwezig. Deze zijn door de bedrijfsmakelaar bezocht. Er stonden in de panden geen installaties, die aan het door klager ervaren gekoppeld kunnen worden. Verder zijn alle burens door een sociaal beheerder benaderd. Daar zijn wisselende verhalen van vernomen. De bewoners op 6b horen niets, maar sommige kinderen van die bewoners horen wel een zoemend en trillend geluid. Zij dachten aan de eerder door de gemeente geplaatste laadpalen in de nabijheid van het complex. Het is niet bekend of dat daar ook mee te maken heeft. De bewoner op 10f hoort zoemende geluiden in de avond om ongeveer 21.00 uur. Dat geluid lijkt op een generator op afstand. De bewoner op 10c ervaart geen overlast. Met de bewoner op 10d is geen contact geweest. Met de bewoner op 10a is gebeld en de dochter heeft niets gehoord. Echter, huurder zelf is slechthorend. Met de bewoners op 10b is gesproken en die horen de wasmachine van de burens, maar geen zoemend of trillend geluid.

Verder staat er op dit moment nog een opdracht uit bij de firma Breijer om de strangen uit het complex te controleren. Dat is het enige waaraan het geluid wellicht nog gekoppeld kan worden. Alle overige zaken in de woning zijn onderzocht, waarbij is gebleken dat ze geen verband houden met de oorzaak van de klacht.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Klaarblijkelijk heeft u (refererend aan de heer XXXX) iets gehoord op het moment dat u bij klager thuis was. Hoe hard klonk hetgeen u hoorde?



- A: Ik heb een zacht zoemend geluid gehoord. Dat was op het moment dat de kast naar de mechanische ventilatie openstond. Toen de kast dichtging hoorde ik niets meer.
- V: Vindt u het terecht dat klager meldingen blijft maken van zijn klacht?
- A: Het is lastig te onderzoeken als er geen informatie met ons wordt gedeeld.
- V: Begrijpen wij goed dat de corporatie het probleem graag wenst op te lossen voor klager?
- A: Jazeker, we zijn er nog mee bezig.
- V: Op 6 november zijn er twee er opzichters bij klager langs geweest. Klopt het dat één opzichter iets zou hebben gezegd over de aanwezigheid van het door klager ervaren geluid?
- A: Klager heeft gezegd dat er iemand is langs geweest die onder invloed was van drugs (het gebruik van een joint); dat is het enige wat daarover te lezen is in het systeem.
- V: Er is onderhoud gepleegd aan de mechanische ventilatie, zo begrijpen wij. Is er na het gepleegde onderhoud iemand bij klager langs geweest om het geluid waar te nemen?
- A: Nee, dat denk ik niet.
- V: De firma Breijer spreekt over uitgevoerde metingen in de woning van klager. Kunt u aangeven welke specifieke metingen zijn verricht?
- A: Dat durf ik niet te zeggen. Ik verwacht dat er geluid is gemeten, maar daarvan werd gezegd dat de mechanische ventilatie het geluid niet veroorzaakte.
- V: Klopt het dat er een VvE (Vereniging van Eigenaars) bestaat voor het complex?
- A: Ja, dat klopt.
- V: Is het bestaan van de VvE geen belemmering bij het verhelpen van de klacht of de in gang te zetten acties wegens?
- A: Nee, dat is het niet.
- V: U wilt onderliggende informatie van klager ontvangen. Helpt inzicht in het door klager bijgehouden logboek daarbij?
- A: Jazeker.
- V: Uit het dossier maken wij op dat de ingeschakelde aannemer aangeeft dat er zaken zijn uitgezocht, terwijl klager dat betwist. Wat heeft u in dat kader gedaan?
- A: De aannemer wordt gebeld en die onderzoekt een en ander.
- V: Wat is er uit het verrichte onderzoek naar voren gekomen?
- A: Intern wordt getwijfeld of de klacht wel reëel is.
- V: Uit hoeveel woningen bestaat het complex?
- A: Er zijn zes woningen.
- V: Begrijpen wij goed dat van de overige vier bewoners geen soortgelijke klachten bij de corporatie bekend zijn als die door klager worden ervaren?
- A: Nee, die zijn er niet.
- V: Vindt u dat het geluid moet worden geduld door klager wegens de niet-hinderlijkheid daarvan?
- A: Ik heb het niet gezegd, maar ik interpreteer dat wel zo. Ik vond het niet een echt hard geluid bij het waarnemen daarvan.
- V: Gezien de stappen die reeds zijn ondernemen en de welwillendheid van de corporatie duidelijkheid te verkrijgen in de kwestie: zou de corporatie ervoor openstaan om een geluidsmeting te laten verrichten door een derde partij? Dit om objectief vast te laten stellen of hetgeen klager hoort binnen of buiten de daarvoor geldende norm valt, als gevolg waarvan eventueel gepaste acties kunnen worden ondernomen.
- A: Dat zouden we kunnen doen, want dat is het laatste wat we nog zouden kunnen inzetten wat kan bijdragen tot een oplossing.
- V: Zouden de strangen, waar klager over spreekt, kunnen loszitten?
- A: Daar heb ik geen idee van.



V: Is er iemand van de corporatie bij klager langs geweest tussen 21.00 uur en 09.00 uur?

A: Dat denk ik niet.

V: Zou dat eventueel kunnen worden gedaan?

A: Om 07.00 uur in de ochtend zouden we een keer kunnen langs kunnen gaan bij klager.

Laatste woord door de klager

Ik wil het opgelost hebben en heb van de stress al twee deuren kapotgemaakt. Hoe ga je uitleggen dat vloeren trillen? Dat moet je zelf waarnemen. Ze hadden beter moeten luisteren naar de aannemers. De buizen zitten los. Buizen die geen functie in het complex hebben en loszitten moeten weg. Er is niet te wonen in de woning.

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerkers 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 het tot op heden niet verholpen zijn van het door klager ervaren storend gezoem, gedreun en de trillingen in diens woning;
- klager hier meermaals meldingen van heeft gemaakt bij de corporatie, maar wegens de uitblijvende oplossing zich niet serieus genomen voelt door de corporatie;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven en heeft laten zien dat hij een logboek heeft bijgehouden van de ervaren overlast, aangevuld met gemaakte foto's en opnamen, maar deze om moverende redenen niet heeft gedeeld met de corporatie;
- klager verder heeft aangegeven geen nachtrust te ervaren en graag de kwestie op een zo kort mogelijke termijn opgelost wil hebben;
- de corporatie te kennen heeft gegeven adequaat te hebben gehandeld op de door klager gedane meldingen;
- de corporatie met zoveel woorden heeft aangegeven dat het om een complexe kwestie gaat, die qua benadering een stapsgewijze aanpak vereist;
- de corporatie heeft aangegeven dat de medewerking van klager - het delen van diens eigen gemaakte aantekeningen en opnamen - bij zouden kunnen dragen aan de oplossing;
- de corporatie verder heeft aangegeven dat zij nog bezig is met het uit laten voeren van opvolgacties; meer specifiek staat in dat kader binnenkort een onderzoek door de firma Breijer gepland naar de strangen in het appartementencomplex van klager;
- de corporatie in het verlengde van het voorgaande heeft aangegeven dat voor zover er acties volgen uit het plaats te vinden onderzoek, zij deze verder zal oppakken;
- de corporatie voor het overige tijdens de zitting heeft aangegeven welwillend te zijn om een geluidsmeting te laten verrichten naar de objectieve oorzaak van de klacht alsmede om de woning van klager in de ochtend te bezoeken tijdens de periode waarin de overlast wordt ervaren.

Hoorzitting, 6 februari 2024

Verzenddatum, 22 februari 2024