



## Verslag 2458

Corporatie: Haag Wonen

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 door klager ervaren geluidsoverlast komend van zowel diens bovenbuurvrouw als diens naaste buurvrouw.

*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 2016 ervaart klager overlast van zijn bovenbuurvrouw. Ze heeft kinderen en die lopen hard in en door de woning en veroorzaken overlast. Ze voetballen ook binnenshuis tegen de muren. Klager woont niet fijn in zijn woning. In het begin ging klager met de bovenbuurvrouw praten, maar daarop reageerde ze een beetje agressief richting klager. Ze speelt in de nacht met haar kinderen en heeft harde muziek aan. Klager heeft daarover geklaagd bij de corporatie, maar de corporatie geeft aan dat kinderen mogen spelen. Klager ervaart overlast en dat belemmert hem. De overlast gaat maar door. Afgelopen zaterdag nog heeft de bovenbuurvrouw de hele dag muziek keihard aan gehad. De bovenbuurvrouw heeft aangegeven dat ze nog meer overlast gaat veroorzaken als klager blijft klagen. Ze nodigt veel mensen uit in haar woning en dat duurt soms de gehele nacht en tot 12.00 uur in de middag.

Men heeft klager geadviseerd om oordoppen te gaan gebruiken. Dat helpt enigszins. Dit is niet de oplossing. Klager kan niet wonen en koken in zijn woning, maar hij heeft wel rust nodig.

Ten aanzien van de door de door de corporatie aangeboden woningen geeft klager aan dat deze in Zoetermeer en Delft zijn gelegen. Echter, klager wil in Den Haag blijven wonen. De woningen die klager worden aangeboden zijn vaak nog ouder dan de woning waar hij nu in woont. Om niet in een vergelijkbare situatie te komen, waar klager bang voor is, wil hij graag in een bovenwoning wonen of in een benedenwoning die nieuw is.

Klager wist niet dat de KCWZH hem kon helpen met zijn klacht. Klager heeft vaak de politie gebeld, maar ze geven hem verder geen informatie. Vandaar dat klager nu hier zit.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Woont u in een portiekwoning?

A: Ja, ik woon op de derde verdieping en de buurvrouw woont boven mij.

V: Woont u er goed?

A: Ik heb nooit last gehad met de burens. Het portiek was altijd schoon. Sinds deze buurvrouw er woont, ervaar ik problemen.

V: Zijn er meerdere bewoners die klagen over de betreffende bovenbuurvrouw?

A: Ja, dat klopt.

V: Ervaren zij ook overlast?

A: Ja, maar ik klaag voor mezelf en niet voor een ander. Er is ook een nieuwe buurvrouw naast me komen wonen. Die veroorzaakt ook overlast.



V: Wat heeft de corporatie de afgelopen acht jaar voor u gedaan tot het verhelpen van uw klacht?

A: Helemaal niets. Alles wat ik hen vertel vertellen ze door aan de bovenbuurvrouw.

V: Van welke burens ervaart u overlast?

A: Van de bovenbuurvrouw wonend op nummer 1462. Daarnaast ook van de buurvrouw naast me wonend op nummer 1470. De buurvrouw naast me maakt ook veel geluid in de nacht. Die vrouwen kennen elkaar.

V: Begrijpen wij goed dat u twijfelt over de kwaliteit van de ondervloer die uw bovenbuurvrouw heeft liggen?

A: Ik ken het laminaat een beetje. Zij heeft geen ondervloer denk ik, want ik hoor geluid van boven.

V: Begrijpen wij goed dat er regelmatig mensen op bezoek komen bij de bovenbuurvrouw?

A: Ja, dat klopt. Ook de buurvrouw naast mij veroorzaakt overlast. Zij gooit vuilnis bij de deur.

V: Klopt het dat u bij een sociaal raadsman langs bent geweest voor advies?

A: Ik heb daar aangegeven dat ik een klacht heb. Ze hebben me geholpen met het schrijven van een brief aan de corporatie.

V: In de zienswijze lezen wij dat uw complex vermoedelijk gesloopt gaat worden en dat u een andere woning zal moeten zoeken. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Ik heb zelf mijn voorkeur voor andere woningen aangegeven, maar die zijn te duur voor mij. Ik maak niet vaak kans op een andere woning. Ik wil mijn leven herstellen en wordt belemmerd aan alle kanten.

V: De corporatie zegt niet op de hoogte te zijn van uw klacht. Wat vindt u daarvan?

A: Dat klopt niet. Ik heb altijd gebeld en persoonlijke gesprekken gehad met de corporatie. Soms logeer ik bij familie om rust te krijgen.

V: Wanneer heeft u voor het eerst geklaagd?

A: Ik klaag al die tijd al, sinds acht jaar.

V: Heeft u een logboek bijgehouden van ervaren overlast?

A: Nee, ik heb altijd gebeld.

V: Hoe vaak deed u dat?

A: Bijna elke dag.

V: De corporatie zegt de brief van de sociaal raadsman niet te hebben ontvangen. Wat vindt u daarvan?

A: De brief is wel gestuurd.

### **Zienswijze van de corporatie**

Ik heb meneer wellicht een keer gezien, maar verder weet ik niets van meneer.

Meneer is vaak naar het wijkkantoor in de buurt bij mevrouw XXXX geweest. Zij werkt echter niet meer bij de corporatie. Toen kwam de klacht binnen van meneer.

Er heeft een huisbezoek plaatsgevonden bij klager, maar verder weet ik niets van de situatie af.

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

V: Kunt u iets zeggen over hetgeen in het dossier van klager staat, zoals dat bij de corporatie bekend is?

A: Er staat niets in. Mevrouw XXXX heeft ingezet op verhuizen. Een andere collega is bij de bovenbuurvrouw langs geweest voor opname van de ondervloer en die is akkoord bevonden. De focus ligt op verhuizen van klager.



V: Wanneer leent deze casus zich voor een geluidsmeting?

A: Het is een slooptraject. Huurders krijgen *(ook voor de formele aanwijzing tot actiegebied)* vergoedingen en men kan dan verhuizen.

V: Klager wil graag verhuizen. Weet u of er een of meerdere woningen beschikbaar zijn in de regio Den Haag?

A: Meneer geeft aan niet te willen verhuizen naar Delft of Zoetermeer, maar daar bieden we niets aan. Er wordt intern getwijfeld aan de verhalen van klager. Er is ook twijfel over de brief. Mevrouw XXXX weet niets van een brief af.

V: Kunt u een rol spelen in het vervolg van de klacht van klager? – daarbij refererend aan het in gang zetten van een gesprek om de wensen van klager in kaart te brengen ten aanzien van een gewenste woning waar klager naartoe zou kunnen verhuizen.

A: Ik kan collega's vragen een gesprek te voeren met meneer en te kijken wat klager graag wil.

V: Begrijpen wij goed dat u het dossier van klager van een andere collega heeft overgenomen?

A: Er werd me gezegd het over te nemen, omdat het over een klacht gaat in de aan mij toegewezen wijk. Het zijn inderdaad extreem gehorige woningen.

V: Geeft u daarmee aan de door klager ervaren geluidsoverlast te erkennen?

A: Het is vanwege de ouderdom van het complex erg gehorig.

V: Vindt u dan dat klager terecht klaagt?

A: Ik heb er geen oordeel over. Ik weet zeker dat er alle tijd in huurder is gestoken.

V: U weet dus ook niet of er voldoende is gedaan?

A: Ik ken mijn collega *(refererend aan mevrouw XXXX)* en er is veel tijd gestoken in het zoeken naar een andere passende woning voor klager.

V: Kunt u toelichten waarom dan toch een inspectie naar de ondervloer heeft plaatsgevonden door de corporatie bij de bovenbuurvrouw van klager?

A: Dat zal vanwege de klacht van klager zijn geweest. Mijn collega heeft geconstateerd dat de vloer goed was.

V: Er is dus niets bekend over wat er is besproken met mevrouw XXXX?

A: Nee, daarover is niets gedocumenteerd. Ze was ineens weg.

V: Weet u of andere huurders uit het complex van klager klagen over de door klager genoemde burens?

A: Geen idee. Vanuit dat stukje complex hebben we geen andere meldingen gehad. Ik heb er niets van teruggedlezen in de systemen.

V: Klager zegt dagelijks te bellen. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Dat is dan waarschijnlijk naar het wijkkantoor vlakbij het portiek. Ik heb er niets over terug kunnen vinden in het systeem.

V: Zou u bereid zijn vanaf heden, nu u het dossier heeft overgenomen, in actie te komen?

A: Ik kan vragen om contact op te nemen met meneer voor de verhuizing. De ondervloer van de bovenbuurvrouw is goed en klager moet gewoon snel verhuizen.

V: Begrijpen wij goed dat vlakbij het complex van klager een ruimte aanwezig is waar de corporatie actief is?

A: Ja, die is speciaal ingericht als informatiepunt voor de bewoners van de sloop- en renovatieprojecten.

V: Hoe lang is het wijkkantoor er al?

A: Dat is er zeker al twee jaar. Ongeveer vier of vijf dagen zitten er mensen.



**Laatste woord door de klager**

Ik wil graag hulp en een andere woning om naar te verhuizen. Ik kan nu ook niet werken. Tijdens corona heb ik een jaar in de kelder tussen de muizen geslapen. Daar werd ik ziek van. Ik heb ook in de auto geslapen, alleen mag dat niet van de politie.

*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, 11 juni 2024  
Verzenddatum, 18 juni 2024