



Verslag 2465

Corporatie: Vidomes

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 vocht en schimmelvorming in de slaap- en badkamer en hal en de ervaren geluidsoverlast van de 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

Klager heeft vanaf 2021 meerdere meldingen gedaan over geluidsoverlast, vocht en schimmel in de woning. Klager is er altijd vanuit gegaan dat de corporatie serieus met zijn klachten is omgegaan, maar klager geeft aan het gevoel te hebben dat hij al 2,5 jaar overal zelf achteraan moet. Na aandringen van klager is er vanuit de corporatie een medewerkster langs geweest in de woning van klager. Er is toen geconstateerd dat het vochtpercentage in de woning hoog was, maar hier is niets aan gedaan. Klager heeft met betrekking tot de geluidsoverlast meer dan zeventig klachten ingediend. Vanuit de corporatie is wel de wijkbeheerder langs geweest om met de bovenburen hierover te praten. Sindsdien hebben de bovenburen het volledige contact met klager verbroken. Dit resulteerde er onder meer in dat de bovenburen het telefoonnummer van klager hebben geblokkeerd. Klager geeft aan dat er in zijn woning voor de geluidsoverlast verschillende onderzoeken zijn gedaan waaronder een geluidsmeting. Klager wil dat de corporatie haar verantwoordelijkheid neemt betreffende de klachten die klager heeft ingediend in de afgelopen 2,5 jaar.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U geeft aan dat het formulier over de dienstverlening ingevuld is. In hoeverre speelt de geluidsoverlast nog?

A: Dit is dagelijks.

V: Is de geluidsmeting wel uitgevoerd in uw woning?

A: De geluidsmeter is geplaatst, dat klopt. Medewerkers van de corporatie zijn hierbij aanwezig geweest. Daarna heb ik niets meer gehoord behalve dat de corporatie communiceerde dat een andere medewerker het verder gaat afhandelen.

V: In het aanvullend schrijven ziet de commissie de tijdlijn van de lopende klachten en zien we dat op 31 oktober 2022 de eerste klacht is ingediend omtrent de geluidsoverlast van uw bovenburen. Daarna zien we dat de volgende melding van 8 augustus 2023 is, klopt dit?

A: Nee, dit klopt niet. In mijn overzicht op de website van de corporatie heb ik een overzicht van de klachten die ik gedaan heb en daar zie je alle klachten vanaf 2021.

V: Op welk moment is er naar uw mening door de corporatie wel serieus naar de klacht van de geluidsoverlast gekeken?

A: Er is redelijk snel nadat de corporatie de klacht serieus nam een wijkbeheerder gekomen die gesproken heeft met de bovenburen. Toen was het ongeveer zes maanden rustig. Die wijkbeheerder is verdwenen en de geluidsoverlast begon weer. De wijkbeheerder kwam weer langs en die heeft tegen de bovenburen gezegd dat mijn vrouw ziek is en dit heeft erin geresulteerd dat het contact volledig verbroken is. Het loopt vast en contact krijgen lukt niet.



V: Wat is de overlast die u en uw vrouw dagelijks ervaren?

A: Dat is heel veel, rennen van de kinderen, gestamp en geschreeuw. Ik heb een nuance gemaakt om het één van het ander los te zien en het ligt ook aan de kwaliteit van het pand. De frustratie die er zit is dat er geen contact is met de bovenburen.

V: Heeft u het met de corporatie gehad over bemiddeling?

A: Ja, maar dat schoot in het verkeerde keelgat, want toen ik vast begon te lopen heb ik meerdere aanvaringen met de bovenbuurman gehad. Bemiddeling heeft kans van slagen pas als beiden leuk wonen. Je gaat makkelijker in gesprek over de verschillen die er zijn met supervisie en met iemand die er verstand van heeft. Maar de bovenbuurman ziet zijn fouten niet en gooit de deur dicht.

V: Dat is dan toch juist wat je met een bemiddelaar aan de orde kan stellen?

A: In de bevindingen van de corporatie in november is aangegeven dat meneer Nederlands spreekt maar luisteren is lastig. Alles wat je zegt vat hij anders op en daarom is er een tolk geweest. Meneer leek de taal te begrijpen dus was de tolk uiteindelijk niet nodig.

V: Er hebben zaken plaatsgevonden die alles weer bemoeilijken. Waaronder dat uw vrouw niet wilde meewerken aan een geluidmeting, klopt dat?

A: Mijn vrouw is ziek. Ze moet zich drie weken voorbereiden voordat ze een keer naar buiten kan. Spontaan iets gaan doen is moeilijk voor haar. Omdat mijn vrouw elke dag thuis is, zijn de geluiden voor haar extra vervelend.

V: U heeft het rapport gelezen van de geluidsmetingen waarin staat dat de geluiden die op de meter zijn waargenomen als 'gemiddelde geluiden' worden genoteerd. Wat vindt u daarvan?

A: Dat vind ik lastig om te lezen want dit is op basis van één week en na een lange radiostilte. Ik vraag me af of dit rapport dan relevant is.

V: Bedoelt u dan dat in de week van de meting de geluiden die u heeft ervaren minder waren dan andere weken?

A: Dat klopt, het was ook vakantieperiode. Als ik aangeef dat iemand overlast veroorzaakt over een langere periode moet de geluidsmeting niet afhangen van maar één week meten.

V: Bent u de enige die de overlast ervaart of zijn er klachten van meer omwonenden?

A: De burens boven mijn bovenburen hebben ook geklaagd. Hij heeft geen reactie gehad van de corporatie.

V: Heeft die buurman tegen u gezegd dat hij bij de corporatie geklaagd heeft?

A: Ja, dat klopt.

V: U schrijft op het klachtenformulier over de schimmel in slaap- en badkamer en het vocht in de vloer in de hal. Is dit inmiddels opgelost?

A: Nee, nog niet.

V: In de zienswijze staat dat er een financiële vergoeding is gegeven. Heeft u die ontvangen?

A: Ja, dat klopt.

V: Hebben de klachten daarover al die tijd voortbestaan?

A: Ja, dat klopt.

V: Wij kunnen ons niet voorstellen dat u al drie jaar schimmel en vocht heeft in uw woning.

A: Als dit het enige probleem zou zijn, zou ik geen nieuwe melding hebben gedaan. De aannemer die in december is weggaan wist verder ook niks.

V: Concreet is het zo dat wij klachten ouder dan een jaar niet meer behandelen.

A: Ja, oké, maar in de slaapkamer zit het nog.

V: Hoeveel procent is dit nog?



A: Zeventig procent. De plinten van de vloer liggen omhoog, verder zie je de plekken op de muur poreus worden.

V: Lopen hier meldingen over bij de corporatie?

A: Dit heb ik laten rusten.

V: Kijkend naar de pagina die is bijgehouden van de week van de geluidsmetingen en kijkend naar de tijdstippen waarop de geluiden worden waargenomen is dit doorgaans overdag. Mogen wij hieruit afleiden dat het 's avonds rustiger is dan overdag?

A: 's Avonds is het rustiger inderdaad.

V: U zei dat u niet met buurtbemiddeling aan de slag wil als de partner van uw bovenbuurvrouw tegenover u zit en zich niet gedraagt. Wordt er wel gecommuniceerd met mevrouw?

A: Als de mogelijkheid ervoor is, zeker wel. Ik moet dat wel genuanceerd brengen want ik moet rekening houden met mijn vrouw, die is aantal keer naar boven gegaan en met niet zulke prettige ervaringen weer thuisgekomen. De reactie die de huurder geeft is dat zij niet weet wat ze met haar drie kinderen moet doen. Mijn vrouw wordt hier emotioneel van en ik kan niet zeggen dat ik een gesprek dan zomaar aanga. Er moeten wel goede afspraken over gemaakt worden vooraf.

V: Als er logboeken worden bijgehouden en geluidsmetingen vanuit de corporatie gedaan worden is buurtbemiddeling wel een goede reden om duidelijk afspraken te maken waar beide partijen ook hun handtekening onderzetten. Als u dan als klager daar niet aan meewerkt is dat niet in uw voordeel, begrijpt u dat?

A: Dat kan ik me voorstellen, maar ik blijf zoeken naar een andere woning en mijn gevoel dat mijn leven hier ophoudt is al langer aanwezig. Hopelijk ben ik duidelijk genoeg dat ik er waarde aan hecht dat dit één van de vele klachten is die gemeld zijn.

Zienswijze van de corporatie

Er is nog niet zo heel lang contact met de klager. Meneer heeft meldingen gedaan van schimmel en vocht in de woning en hier is een vergoeding voor uitgekeerd door de corporatie en klager zou hier tevreden mee geweest zijn. Over de klacht betreffende de geluidsoverlast lijkt het vaak alsof de corporatie niks doet maar op de achtergrond is dit wel degelijk het geval. Er is bij de bovenburen aangegeven zonder te diep in te gaan op de medische situatie van klagers echtgenote dat de bovenburen wat rustiger moeten doen en dat er op de kinderen gelet moet worden. Het is toen een tijd goed gegaan. Er zijn betreffende de bovenburen twijfels geweest over de gezinssamenstelling. De gemeente heeft hierover een onderzoek ingesteld over wie er wel en wie er niet wonen op het adres. Er is een geluidsmeting gedaan om neutraal vast te stellen hoeveel decibel er gemeten wordt. De rapportage is niet heel duidelijk want het bedrijf dat de metingen heeft uitgevoerd hanteert een andere norm qua decibellen. Er is een tweede bedrijf benaderd dat een offerte heeft ingeleverd voor een bedrag van € 1.650,- om de geluidsmeting te doen. Leefgeluiden worden niet gezien als overlast. Het is daarom belangrijk om te bepalen of het leefgeluiden zijn of echt overlast. Indien er wordt gemeten en het blijkt overlast te zijn kunnen we er juridisch iets mee. Er is een rechter geweest die aangaf dat overal waar een knop op zit het te controleren is. De corporatie vindt het heel vervelend dat klager zoveel overlast ervaart van zingende en springende kinderen boven hem. Er zijn bij ons geen andere klachten binnengekomen betreffende dat adres. De woningen zijn gehorig omdat het voorheen jongerenwoningen waren en nu er gezinnen wonen, komt die gehorigheid extra naar voren. We hebben het label 'jongerenwoning' losgelaten om meer mensen een kans op een woning te bieden. Dit betekent dat er ook gezinnen komen wonen met kinderen waar meer overlast



van ervaren kan worden. Een medewerker van de corporatie is bij meneer thuis geweest en er is geconstateerd dat je inderdaad kinderen hoort lopen en spelen, maar als je er niet dagelijks mee te maken hebt ervaar je deze geluiden niet per definitie als overlast.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Het tweede bedrijf wat de geluidsmeting zou moeten doen heeft dit niet gedaan omdat er geen reactie van klager kwam zegt u?

A: Dat klopt inderdaad.

V: Mag ik klager vragen of dit zo is, en waarom?

Klager geeft een korte uitleg: Ik ben gebeld vlak voor mijn vakantie door een onbekend nummer en heb aangegeven dat we twee weken met vakantie waren dus het niet uitkwam. Toen ik na mijn vakantie belde gaf meneer aan op vakantie te zijn en is het er nog niet van gekomen om een afspraak in te plannen. Het is niet met opzet niet doorgegaan.

V: Er moet dus nog een afspraak voor een tweede meting ingepland worden?

A Klager geeft aan dat dit klopt.

V: U vertelde net ook dat er onderzoek is gedaan naar wie er op het adres boven klager woont. Uit de stukken begreep ik dat mevrouw er woont met de kinderen en er een mannelijk persoon vaak is, klopt dit?

A: Ja, dat klopt.

V: Meneer is niet de hoofdhurder. Spreekt de corporatie dan de hoofdhurder alleen aan? En ook meneer ook al is hij niet degene die de overlast geeft? Hoe gaat u daarmee om?

A: In dit geval hebben we meneer ook aangesproken omdat mevrouw niet goed Nederlands spreekt. We zetten alles op alles met een tolk om haar duidelijk te maken wat het probleem is. Meneer is de partner van mevrouw en woont elders. Daar is de sociale recherche mee bezig in samenwerking met de Gemeente Zoetermeer.

V: Mevrouw is de hoofdhurder en zij moet aangesproken worden. Is dit reeds gebeurd?

A: Dat is gebeurd en er zijn ook brieven vertaald voor haar.

V: Is het tweede geluidsonderzoek nodig om het eerste onderzoek te ontkrachten of te bekrachtigen?

A: Ja, dat klopt. Wij voelen met meneer en mevrouw mee en we willen zeker weten dat er alles aan gedaan is om die overlast te verhelpen. Last is alleen moeilijk te bestrijden omdat last geen overlast is. Dit wil niet zeggen dat er geen afspraken gemaakt kunnen worden, maar in dit geval moet dit wel met behulp van mediation. Belangrijk is dat er goede en duidelijke afspraken gemaakt worden omdat dit voor beide partijen van belang is.

Een commissielid geeft aan dat er een kleine nuance gemaakt moet worden over wat u zei betreffende een rechter die aangaf dat alles waar een knop aan zit controleerbaar is. Het is niet zo dat wanneer er geen knop op zit je het maar moet laten gaan. Het is zo dat rechters zeggen dat op bepaalde manier in bedwang houden van bijvoorbeeld kinderen soms noodzakelijk is. Kinderen mogen niet de hele dag rennen en gillen in huis. Zij moeten dan meegenomen worden naar bijvoorbeeld een speeltuin. Er zitten nuances in de uitspraken van die rechter, die ik hier wilde meegeven aan allen.

V: Er is een logboek bijgehouden door klager. Is dat meegestuurd?

A: *Klager geeft aan dat dat is meegestuurd. (De klachtencommissie heeft dit niet gezien)*

V: Wilt u reageren op het feit dat klager aangeeft dat zijn leven ophoudt in die woning?



A: Wij hebben wij geen slecht contact met elkaar. Klager is welbespraakt en dat is positief om tot de kern van het probleem te komen. Er is inderdaad besproken om een andere woning aan te bieden omdat dit een slechte match is en beide partijen niet meer fijn wonen. Wij als corporatie zijn gaan kijken wat beter moet in het proces en deze punten zullen wij zeker verbeteren. Er is veel personeelsverloop de laatste tijd bij de corporatie en daar mag de huurder niet de dupe van zijn. Daarom wil de corporatie een extra geluidsmeting doen om zeker te weten dat alle middelen echt ingezet zijn.

V: Zegt u daarmee dat alle procedures vanuit de corporatie gevolgd zijn?

A: Dat klopt, al ben ik van mening dat we beter moeten communiceren en de opvolging van de klachten door de tijd heen beter had moeten zijn.

Laatste woord door de klager

Klager is het met de corporatie eens. De gesprekken tussen de corporatie en klager lopen momenteel voorspoedig. Het is van belang dat wanneer je dingen afsprekt, je ook samen optrekt op het moment dat het niet werkt. Klager wil niks anders dan dat de corporatie lering trekt uit deze situatie, vooral rondom de communicatie. Klager hoopt snel een nieuwe woonplek te krijgen.

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

Hoorzitting, 10 juli 2024

Verzenddatum, 26 juli 2024