



Verslag 1857
Corporatie Vidomes

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

De klacht heeft betrekking op het feit dat mevrouw zeer veel geluidsoverlast heeft van de bovenbuurvrouw en daardoor verminderd woongenot heeft.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en vraagt betrokkenen of zij daarmee kunnen instemmen.

Toelichting klacht door de klager

Ik woon nu 6 jaar in de woning en met veel plezier. Tot een jaar of drie geleden. Ik weet niet wie er boven mij woonde maar nu woont er iemand anders. Mijn woongenot is sindsdien helemaal naar beneden gegaan. Het is dramatisch. Ik kom in een wereld die ik niet ken. De directe burens van mijn bovenbuurvrouw hebben de politie gebeld, veilig wonen en allerlei instanties. Ik wilde me er niet direct mee bemoeien.

Op een gegeven moment bereik je een grens. Ik ben niet vaak thuis, maar er is gegil, gestamp en geschreeuw.

Er is heel veel negatieve overlast, ook vroeg in de ochtend. Ik heb de politie en de jeugdinstanties niet gebeld.

Ik betaal huur en krijg daarvoor een ruimte aangeboden van de corporatie. Mijn woongenot is gedaald en dat ga ik aangeven bij de corporatie dacht ik op een gegeven moment. Ik heb gezocht naar een manier hoe dat kenbaar te maken. Ik kreeg van buurtbewoners te horen dat ik het per email kon doen. Daarna moest het online via een formulier. Er wordt een dossier opgebouwd begreep ik. Niet alle bewoners uit de flat klagen bij de corporatie. Sommige bewoners doen het bij andere instanties. Ik snap dat het allemaal tijd kost maar ik ben al 2 jaar aan het klagen. Ik ben degene die heeft gezegd dat ze naar de vloer moeten kijken. Dat hebben ze gedaan en de vloer is vervangen. Dat maakt het geluid iets minder heftig.

In de weekenden hoor ik geschreeuw tegen de kinderen. Het is een bepaalde nare emotie. Kortom: ik woonde er prima maar ik heb er nu heel last van. Een huurder hoort aan bepaalde zaken te voldoen.

In het begin kreeg ik bij het indienen van mijn klachten geen bevestiging, dat kwam later pas.

De heer XXXX: Ik heb ook verschillende brieven verstuurd. Er wordt gekeken door de corporatie hoe het staat in de wijk.

De politie is een keer langs geweest bij de overlastgever, maar toen waren de kinderen niet thuis. Het helpt allemaal niet. In het weekend zijn de kinderen niet naar school. Het oudste kindje is 4.

Ik ben met mevrouw XXXX aan de deur geweest bij de buurvrouw. Ze zei dat ze de kinderen niet aan kan.

Mijn bovenbuurvrouw zei dat ze moest schreeuwen tegen de kinderen omdat dat niet anders kon. Ik heb meegedaan aan een bemiddelingstraject. Ik heb tijd besteed in een



bemiddelingsbureau. We zijn bij elkaar geweest. De buurvrouw gaf alles toe maar ze meldde dat ze niet anders kon.

Vanuit het bemiddelingsbureau was de eindconclusie dat de vloer moest worden gedaan en dat is gebeurd. De buurvrouw moest een traject in.

Ik heb overal aan meegewerkt, maar ik kan verder niets meer.

De heer XXXX: In mijn werkzame tijd werkte ik op een school, waar ik 25 jaar heb gewerkt. Als er bij ons een lastige leerling was dan hadden we een soort uitruil met een andere school. Dat was erg succesvol.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat wilt u van de corporatie?

A: Ik vind dat ik niet zo lang en zo erg de dupe hoef te zijn en dat ze me tegemoet moeten komen.

V: Als u de corporatie zou zijn wat zou dan volgens u een oplossing zijn?

A: Ik zou meer begrip hebben. Ik begrijp dat ik niet helemaal op de hoogte wordt gehouden over het dossier van de buurvrouw vanwege privacy redenen. Ze zeggen dat ik moet blijven klagen maar ik ga dat niet 365 dagen doen. Je kunt dat niet verwachten van een huurder en niet wetende wat de uitkomst is. Waarom moet mijn huur net zo hoog zijn nu mijn woongenot minder is. Dat lost niet het probleem op, maar dan heb ik wel het idee dat ze meer begrip hebben.

V: Heeft u ook andere bewoners in beeld die klagen?

A: Er zijn mensen waar ik regelmatig mee omga die ook last hebben. De mevrouw die ook overlast ervaart, zit in het onderwijs en zij is gefocust dat er niets met de kinderen gebeurt. Horizontaal is de woning niet gehorig.

V: Hoort u effect nu de vloer is aangepast?

A: Ja het geluid klinkt gedempter, maar is nog wel aanwezig uiteraard.

V: Wat vindt u van een toezegging door de corporatie van de termijn van een jaar, dat het probleem moet zijn opgelost?

A: Daar kan ik niet zoveel op zeggen.

Zienswijze van de corporatie

De eerste meldingen zijn binnengekomen op 27 mei 2016. Dan gaat het overlastproces van start. We nemen contact op wat de situatie is en waar de overlast uit bestaat. Er wordt contact opgenomen met de vermeende overlastgever. Ik ben bij de overlastgever geweest en heb het probleem voorgelegd en heb wat constatering gedaan. Ik weet niet meer precies wanneer ik er voor de eerste keer ben geweest. Het is wel na te gaan in het dossier want zulke zaken worden vastgelegd.

De heer XXXX is de gebiedsconsulent en heeft contacten met de bewonerscommissie. De heer XXXX gaat over complexen en niet over overlast. Het eerste aanspreekpunt voor de heer XXXX was dus de heer XXXX. Mevrouw heeft geen contact gehad met de heer XXXX en eind 2016 heb ik de klacht opgepakt.

Note voorzitter: het is belangrijk bij zulke data exact worden genoteerd.

Er zijn afspraken gemaakt met de overlastgever, maar ik kan wegens privacy niet uitweiden over de inhoud daarvan,.

Ik begrijp heel goed dat klager er last van kan hebben.



Ik zeg niet dat de klacht gegrond is. We hebben gekeken hoe de woning is ingericht en we hebben naar de vloer gekeken.

De woning was minimaal ingericht dus dan krijg je een klankkast. Ik heb afspraken gemaakt en gezegd dat de vloer moest worden geïnspecteerd. De vloer is vervangen en ik heb aangegeven dat het vervangen van de vloer te lang heeft geduurd. Daar heb ik excuses voor aangeboden. Mevrouw XXXX kan daar niets mee als je overlast ervaart. Door het inschakelen van verschillende bedrijven heeft het allemaal lang geduurd.

Ik heb het traject laten lopen via buurtbemiddeling. Halverwege 2017 heb ik een brief gestuurd met een excuus dat het zo lang heeft geduurd. Daarna heb ik ook gemeld dat het traject weer zou starten en is vorige maand de vloer vervangen.

In een tijdsbestek van 2 maanden had het moeten kunnen, maar nu heeft het wel 7 maanden geduurd. (5 maanden langer)

Er heeft ook een proces gezeten aan het huisbezoek bij de bovenbuurvrouw. Ik heb eerst begeleiding gevraagd en daarna heeft het wel 4 maanden geduurd voordat men met de vloer aan de gang kon.

In het proces van overlast moet er nu een geluidmeting plaatsvinden.

We kunnen in eerste instantie alleen gesprekken voeren. Buurtbemiddeling is de eerste stap omdat we zeggen dat onderling gesprek met een neutraal persoon vaak helpt en mensen er dan wel uitkomen.

Ook in de communicatie met buurtbemiddeling is een en ander niet goed gegaan. Tijdens het huisbezoek zijn we daar achter gekomen.

Ik heb begrepen van klager dat dit nooit is doorgekomen bij haar. Op het moment dat er buurtbemiddeling is dan trekken wij ons als corporatie terug. Pas na een tijd heb ik gehoord dat ze er met buurtbemiddeling niet uitkwamen met elkaar. Ik dacht dat het nog niet was afgerond maar klager zei dat het wel was afgerond. Bij mij is de casus vorige maand pas afgemeld.

Voorzitter: Buurtbemiddeling is er voor als mensen niet met elkaar overweg kunnen. Soms werkt buurtbemiddeling en soms moet je concluderen dat na een lang traject partijen er niet uitkomen. Als corporatie kun je tijdens het proces van buurtbemiddeling beslissen een stap terug te doen, maar uiteindelijk kan het toch zo zijn dat het niet werkt en er geen oplossing komt. Hier kan worden geconcludeerd dat dit laatste het geval is en dient de corporatie weer haar leidende rol te nemen.

Er hoeft niet elke dag een melding worden gedaan, het mag ook wekelijks. Maar we hebben dossier nodig.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Woonde de bovenbuurvrouw er al langer? Heeft zij de vloer aangebracht?

A: Nee, de vloer was er al. Op het mutatieformulier is niet vermeld dat de vloer niet correct was. De opzichter heeft niet vernomen dat de vloer niet goed was. We hadden geen overlastmeldingen.

V: Wat gaat u nu doen?

A: We gaan een geluidsmeter plaatsen als klager nog overlast ervaart. We zoeken een oplossing en ik kan zonder het aantoonbare bewijs tegen de buurvrouw nog geen stappen ondernemen. Ik wil bovenbuurvrouw bepaalde gedragsregels opleggen. Dat kan ze misschien niet alleen en dan gaan we een traject in. Ik weet niet wat de bedoeling was van de bemiddeling, daar was ik niet bij aanwezig.



Buurtbemiddeling kan niet tegen de overlastgever zeggen wat ze moet doen. We doen op de achtergrond veel maar dat is niet altijd zichtbaar.

V: Is in alle ruimtes de vloer aangepast?

A: Ja in alle ruimtes. De volgende stap is de geluidsmeting. De overlast is er nog dus die stap gaan we ondernemen.

V: Waar gaat dit eindigen?

A: Als het aantoonbaar is dan gaan we het traject in.

V: Hoe lang gaat dat duren?

A: Een gedragsregel kan direct worden opgelegd maar het kan wat langer duren.

V: Hoe zou u reageren als u huurder bent?

A: Ik kan me er van alles bij voorstellen. Wakker worden met gestommel is niet prettig als je een drukke baan hebt en je van stilte houdt. Je raakt gefrustreerd en dat begrijp ik. De vloer had eerder vervangen moeten worden. Ik begrijp dat klager haar woongenot terug wil. Maar ik kan niet toezeggen dat het binnen twee maanden is opgelost.

V: Kunt u het binnen 6 maanden oplossen?

A: Ik vind het lastig om er een termijn aan te hangen. Ik zou het graag binnen 2 maanden opgelost hebben maar ik kan alleen melden dat we stappen gaan ondernemen als de overlast er nog is ondanks de nieuwe vloer. Een periode van een jaar zou ik zelfs te lang vinden, maar een vaste tijdsafpraak maken kan ik niet.

Laatste woord van de klager

Half mei 2016 was de eerste klacht er. Een half jaar later is er iemand bij me geweest. In september had de vloer al gedaan kunnen worden. Uiteindelijk zijn we anderhalf jaar verder. Waarom zo laat? Hoezo kan er nu wel een geluidsmeting plaatsvinden? Waarom is dat niet eerder gedaan? Bij de eerste vloer was het geluid veel erger. Nu is het geluid wat gedempter en dus is dat voor de geluidsmeting niet handig. Moet er een bepaald decibel worden geconstateerd om mijn klacht echt te laten zijn? Ik heb al jaren last van haar geschreeuw en geblèr. Als er niets wordt geconstateerd moet ik er dan mee leren leven?

Tussentijds bericht van de bemiddeling heb ik dus niet gekregen. Ik heb dat stop gezet omdat we dan weer vooruit kunnen. Ik meld al 2 jaar wekelijks mijn klachten en dat is de reden dat we hier zitten. Ik leef al 2 jaar in een hel.