



## Verslag 2449

Corporatie: Staedion

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 gaat over langdurig ervaren overlast veroorzaakt door de bovenbuurvrouw, waarbij klager zich niet serieus genomen en weggelachen voelt door de corporatie.

*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 geeft aan dat hij anderhalf jaar geleden begonnen is met het indienen van de meldingen bij de corporatie. Klager is reeds lange tijd bezig met bellen en meldingen indienen over de overlast. Klagers werk lijdt eronder. Dit is ook bekend bij de corporatie. Klager slaapt soms maar twee uur per nacht door de herrie bij de bovenbuurvrouw. Dit gebeurt bijna elke dag. Klager geeft aan dat hij te horen kreeg van de corporatie dat hij de enige is die klaagt. Terwijl dit volgens klager niet zo is. Klager heeft zijn burens aangesproken over de overlast. Met de burens heeft hij hierover een brief gemaakt met hun handtekeningen eronder. Klager geeft aan dat de corporatie contact op kan nemen met de burens om na te vragen of het zo is. Klager heeft mevrouw XXXX verteld dat de brief er is met handtekeningen. Mevrouw XXXX heeft laten weten dat dit helaas niet rechtsgeldig is. Klager kreeg te horen dat de burens via de officiële weg allemaal apart een klacht moeten indienen bij de corporatie. Klager heeft willen voorkomen dat hij naar de klachtencommissie moest gaan, maar heeft het gevoel dat hij geen andere keus had. Klager voelt zich niet serieus genomen. Hij heeft het idee dat hij weggelachen wordt. Via een officieel kanaal heeft klager huismeester XXXX gesproken. Die heeft hem gezegd dat deze situatie nog wel tien jaar kan gaan duren. Dat was voor klager reden om zijn klacht bij de klachtencommissie neer te leggen.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Kunt u iets zeggen over actuele situatie?

A: De laatste twee weken is het gelukkig rustig. Waarschijnlijk is haar man of vriend, geen idee wat hij van haar is, er maar heel soms of helemaal niet. Maar dit kan wel elk moment veranderen natuurlijk.

V: De man, of vriend, die bij de bovenbuurvrouw komt is degene die de herrie maakt?

A: Nee, niet alleen hij, maar het klinkt alsof er een buurthuis boven me zit. Dag in dag uit en al anderhalf jaar lang. Mijn werk lijdt eronder doordat ik niet goed kan slapen. Soms slaap ik maar twee uurtjes per nacht.

V: Dat is heel vervelend. We begrijpen dat heel goed. Voor de zitting hebben we ook tegen elkaar gezegd dat het een onprettige situatie is.

A: Ja, ik heb er dus regelmatig over geklaagd. Ook heb ik mevrouw XXXX meerdere keren uitgenodigd om zelf de situatie te komen ervaren. Hier is zij nooit op ingegaan. Op een gegeven moment breekt het me gewoon helemaal op. De andere burens dienen ook meldingen in. Tegen hen wordt ook verteld dat ze de enige klagers zijn. Er gebeurt maar niks. Daarom is er de gezamenlijke brief om de situatie te verduidelijken. De brief is van 1



maart 2024. Ik heb echt geprobeerd om er met de corporatie uit te komen, maar ik voel me heel machteloos.

V: Deze vervelende situatie moet opgelost. U moet op een normale manier kunnen wonen. Er zijn mails heen en weer gestuurd zei u en u noemt de naam XXXX? Wie is XXXX?

A: Dat is de huismeester.

V: In een van uw e-mails stelt u dat de corporatie eindverantwoordelijk is om de overlast op te lossen. Dat is niet juist. De corporatie moet er alles aan doen om de overlast te laten stoppen, maar is niet verantwoordelijk als dit toch geen resultaat oplevert. Wat heeft de corporatie volgens u niet gedaan wat volgens u wel fijn was geweest?

A: Voor zover ik weet moeten toch geluidsopnames gedaan worden of decibelmetingen.

V: Metingen zijn handig om in het dossier te hebben maar lossen de klachten niet op.

A: Ja, maar misschien dat de corporatie dan de apparatuur die de burens hebben in beslag kan nemen? Of kan alleen de politie dit doen?

V: Als de overlast niet ophoudt moet het dossier voor de rechter komen. De rechter oordeelt daar niet al te licht over. Dus er moet een goed onderbouwd dossier ingeleverd worden. Zonder dat kan er anders niet worden ingegrepen. Er is nu een gat ontstaan in de meldingen. Kunt u aangeven waardoor dat kwam?

A: Ik ben geen klein kind en ga niet elke dag klagen. Ook omdat er toch niks gebeurt. En dan denk ik ook: laat maar.

V: Als de rechter het 'gat' in het dossier ziet, zal hij geen reden zien om de huurovereenkomst met uw bovenbuurvrouw te ontbinden. Nu moet de corporatie eigenlijk weer opnieuw de opbouw van het dossier beginnen. Het is van groot belang om de meldingen te blijven doen. In feite is dat ook de vraag van de corporatie om een logboek bij te houden. Heeft u dit logboek al opgestuurd naar de corporatie?

A: Nee, geen logboek, maar ik heb wel mails verstuurd. Dat is toch hetzelfde?

V: Dat is niet hetzelfde, het moet echt met de tijden en datum erbij opgeschreven worden. Dit is procedureel zo geregeld om bij de rechter een zo duidelijk mogelijk beeld te krijgen. Daarom nogmaals het verzoek om een logboek bij te houden. Wat kan de corporatie nog meer doen behalve geluidsmetingen volgens u?

A: Als zij niet eindverantwoordelijk zijn, heeft het geen nut om daarop in te gaan. Kan de corporatie bemiddelen?

V: Zou u daar voor open staan? U moet dan in gesprek met de bovenbuurvrouw.

A: Dat doe ik zelf al, maar dat heeft toch geen zin. Het blijft een drama en het werkt niet.

V: Zou u aan buurtbemiddeling willen meewerken? Buurtbemiddeling leidt uiteindelijk tot afspraken die worden vastgelegd. Afspraken waar partijen zich aan moeten houden.

A: Het gaat erom dat ik me niet serieus genomen voel.

V: Wat kan de corporatie doen om dit gevoel weg te nemen bij u?

A: Mevrouw XXXX had bij mij op de koffie kunnen komen om het uit te praten. Ik voel me niet serieus genomen. Daar gaat het mij om.

V: U zoekt dus eigenlijk het contact met de corporatie?

A: Ja, daar gaat het om. Ik wil serieus genomen worden. Het doet pijn om uitgelachen te worden.

V: Is dat gevoel er omdat u de overlast blijft ervaren? Of omdat u vindt dat wat de corporatie wel doet te wensen overlaat?

A: Als ik een brief stuur met handtekeningen van veel bewoners uit de flat en er wordt gezegd dat iedereen zelf een klacht moet indienen, dan lijkt het alsof je niet serieus genomen wordt.

V: Heeft u de zienswijze van de corporatie gelezen?



A: Die heb ik gelezen.

V: Wat vond u ervan?

A: Ja, het was een nette uitleg. Ze leggen uit wat ze kunnen doen en wat ze er van vinden.

V: Stonden in de zienswijze voor u nieuwe onderwerpen ?

A: Nee, niet echt. Ik heb inzicht in de stukken. Als ik in de stukken zie dat meerdere mensen klagen en er wordt gezegd dat ik de enige ben, dan voel ik me niet serieus genomen. De maatregelen werken gewoon niet.

*De corporatie meldt dat de bovenbuurvrouw een gedragsaanwijzing heeft gekregen.*

V: Een gedragsaanwijzing betekent het gedrag aanpassen en zorgen dat de overlast stopt.

A: De afgelopen twee weken heb ik weinig overlast ervaren.

V: Is dit een herstel van vertrouwen voor u? Er is dus blijkbaar door de corporatie gewerkt aan dit probleem door een zware waarschuwing naar mevrouw te sturen.

A: Ik ben blij dat dit gebeurd is. Ik ben ook blij dat we hier nu zitten. Als ik XXXX aan de telefoon heb en er wordt gezegd dat het nog wel tien jaar kan duren dan word ik daar niet blij van. Die officiële waarschuwing geeft me heel veel rust.

V: Denkt u dat u de burens zover krijgt om alsnog schriftelijk de klacht in te dienen?

A: Daar ga ik niet meer aan beginnen. Ik wil serieus genomen worden. Als mijn burens dan toch niet mee willen werken, behalve met de gezamenlijke brief met een handtekening, dan is dat maar zo.

*Eén van de commissieleden stelt voor om voortaan bij nieuwe meldingen de burens zelf ook een klacht te laten indienen en niet gezamenlijk, want dat werkt blijkbaar niet.*

V: De corporatie stelt dat er nu een stabiele situatie van rust is. Het zou mooi zijn voor het dossier dat er in komt te staan dat u als klager heeft gesproken met de buurvrouw om haar te laten weten dat haar gedrag nu goed is. Dat maakt de zaak eventueel sterker. Denkt u er nog over na, het aanbod ligt er vanuit de corporatie.

A: Ja precies. Ik had graag gezien dat we dit samen tijdens een kop koffie hadden besproken; eerder dan nu.

### **Zienswijze van de corporatie**

Het is heel vervelend om te horen dat meneer zich niet serieus genomen voelt. Dat is wat de corporatie betreft zeker niet het geval. Wij nemen klager wel degelijk serieus. Er is vanuit de corporatie altijd gereageerd op de meldingen van meneer. De corporatie heeft regelmatig een uur gebeld en uitleg gegeven over de procedure en klager herinnerd aan het logboek. Klager is ook verteld dat dit logboek naar alle bewoners gestuurd is, maar daar zijn nooit reacties op teruggekomen. Voor de dossieropbouw is een logboek wel nodig.

Het is belangrijk om prettig en veilig te wonen. Als dat aangetast wordt, doet het veel met je. Dat zien we ook bij klager gebeuren. Het is bij overlast heel lastig voor een corporatie om de verwachtingen die er vanuit de huurders zijn waar te kunnen maken. De middelen zijn soms beperkt. Klager geeft aan een brief geschreven te hebben en te hebben ondertekend. In het verleden hebben we vaker gezien dat burens dit onder dwang doen. Daarom kunnen wij niets met dit soort brieven. Er moet door iedereen een aparte melding gemaakt worden. Het is voor klager heel vervelend als je erachter komt dat niemand klaagt. Dat geeft een eenzaam gevoel.



*Klager geeft hier een korte toelichting op en zegt: Daarom zei ik aan het begin dat m'n burens zelf willen aangeven dat zij overlast hebben via telefonisch contact met jullie.*

**Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Kunt u iets zeggen over de actuele situatie nu?

A: Er zit al langere tijd hulpverlening op dit adres. Partijen zijn meerdere malen bij elkaar geweest. Daarbij is duidelijk gemaakt aan mevrouw dat zij een laatste kans heeft gekregen. Wij denken dat dit indruk heeft gemaakt bij mevrouw.

V: Kunt u uitleggen wat dit betekent?

A: Dit is een aanvulling op de huurovereenkomst. Daarin zijn afspraken met de huurder gemaakt die door haar zijn ondertekend. Mevrouw is zich ervan bewust dat als zij zich er niet aan houdt, door de rechter kan worden besloten dat zij haar huis kwijtraakt.

V: De ingezette maatregelen zijn voor nu effectief, maar het is van belang dat er dossieropbouw blijft. Is het zo dat jullie dit communiceren naar de indieners en dat van belang is dat zij meldingen blijven maken?

A: In principe gebeurt dat niet. Het is afhankelijk van hoe de situatie loopt.

V: Hebben jullie voldoende dossier opgebouwd om maatregelen te nemen?

A: Dat denk ik wel. Dat zou dan in combinatie met een sfeer-rapportage van de politie zijn. Als er nieuwe meldingen komen moeten we alsnog voorzichtig zijn. De gedragsaanwijzing is gebaseerd op de meldingen die binnengekomen zijn. De aanwijzing geldt niet voor eventuele andere meldingen. Het is belangrijk dat de overlast, mocht die er zijn, alsnog gemeld wordt bij ons. Dit opdat er gelijk geschakeld kan worden en we kunnen doorpakken.

V: De meldingen moeten schriftelijk binnenkomen? Dat betekent dat er echt een logboek bijgehouden moet worden?

A: Ja, als het constant is, moet dit wel echt gedaan worden.

V: Als na deze gedragsaanwijzing opnieuw klachten komen moeten deze alsnog gemeld worden?

A: Ja, bij voorkeur schriftelijk. Op een zaterdagavond een feestje omdat er een verjaardag is, is natuurlijk een uitzondering. Eenmalig een feestje is niet gegrond voor een rechter.

V: Bij wie moet meneer zijn eventuele klachten blijven melden?

A: Bij mevrouw XXXX van Staedion.

V: U geeft aan dat het belangrijk is dat de andere burens ook hun mening geven. Wat bedoelen jullie daar precies mee?

A: De burens hebben niet gereageerd op het logboek. Telefonisch contact was er ook niet.

V: De burens zeggen iets anders tegen klager dan tegen jullie?

A: Dat klopt.

V: Heeft u de meldingen van de burens ook nodig of zijn de geschreven meldingen van meneer voldoende?

A: Als sprake is van geluidsoverlast moet deze inderdaad gemeld worden bij ons door iedereen die de overlast ervaart.

V: Zou buurtbemiddeling nog een rol kunnen spelen of is de gedragsaanwijzing voldoende?

A: Nee, de gedragsaanwijzing is het voor nu. Wat we nog als corporatie kunnen voorstellen is om met meneer en zijn bovenbuurvrouw om tafel gaan. In dat gesprek kunnen we bij mevrouw aangeven dat haar gedrag van de afgelopen twee weken voor meneer zeer acceptabel was.

*Klager reageert hierop dat hij daar geen behoefte aan heeft en niet op de kleuterschool zit.*



*De corporatie geeft nu aan dat meneer meerdere malen is uitgenodigd om naar het spreekuur te komen op woensdag, Echter, meneer is daar nooit op in gegaan. Klager maakt excuses dat hij daar nooit op in is gegaan omdat hij dacht dat het geen zin had. Hij wist ook niet dat mevrouw XXXX bij het spreekuur aanwezig is. De spanningen lopen zo hoog op dat klager het soms niet meer weet.*

**Laatste woord door de klager**

Ik ben blij dat ik nu met mevrouw XXXX heb kunnen spreken en we elkaar ontmoet hebben. Hartelijk dank voor de fijne uitleg. Ik weet nu dat er een laatste waarschuwing is. Dat is fijn te horen. Het voelt fijn dat ik toch serieus genomen ben. Ik ben blij dat ik me niet meer zo naar hoef te voelen.

*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, 1 mei 2024

Verzenddatum, 13 mei 2024