



Advies: 2124
Corporatie: Staedion

Korte omschrijving van de klacht

Klager geeft aan sinds 2015 overlast te ondervinden van de huurders die wonen op de XXXX. Klager stelt dat Staedion de overlastklachten stelselmatig negeert.

In verband met de Corona maatregelen en het niet kunnen plaatsvinden van een hoorzitting zijn klager en corporatie akkoord gegaan met een schriftelijke behandeling. Hierna volgt het advies.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- klager sinds 2015 klaagt over de overlast die wordt veroorzaakt door de huurders van Staedion die wonen in de galerijflat aan het adres XXXX;
- de overlast, waarover wordt geklaagd, bestaat uit het vervelend bejegenen (schelden en vervelend/intimiderend gedrag richting klager), echtelijke ruzies met luid geschreeuw, roken op de galerij, op onjuiste wijze parkeren van de scooter en het houden van zaken op de galerij die er volgens klager niet thuishoren;
- uit de overgelegde stukken niet blijkt dat andere huurders van Staedion op dezelfde wijze overlast ondervinden van de huurders van nummer XX; klager stelt overigens zelf dat de burens van XX zijn "aangevlogen door de buurvrouw op XX".
- een medewerker van Staedion enkele malen de huurders van nummer XX heeft gesproken in verband met het gestelde gedrag, alsmede de huurders van nummer XX heeft gewezen op de fout geparkeerde scooter en de spullen op de galerij;
- Staedion klaarblijkelijk het standpunt inneemt dat niet is vastgesteld dat er sprake is van onduelbaar gedrag van de huurders van nummer XX en dat klager ook zelf het initiatief dient te nemen om problemen met de huurders van nummer 155 te bespreken.
- in augustus 2019 Staedion een bemiddelingsgesprek heeft gepland maar dat klager dit gesprek heeft afgezegd;
- klager aangeeft dat het bemiddelingsgesprek in augustus 2019 te hebben willen verzetten omdat dit gesprek te kort van tevoren was gepland (donderdag de uitnodiging ontvangen voor het gesprek op maandag).

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van de heer XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat Staedion vanaf 2015 de gestelde overlast niet op structurele wijze heeft onderzocht. Uit de overgelegde stukken komt het beeld naar voren dat Staedion de afgelopen zes jaar enkele malen met de huurders van nummer 155 heeft gesproken over de gestelde overlast en klaarblijkelijk van mening is geweest dat geen sprake is van verifieerbare onduelbare overlast.

In augustus 2019 heeft Staedion het initiatief genomen voor een bemiddelingsgesprek. Klager geeft aan bereid te zijn geweest daaraan deel te nemen maar op de voorgestelde dag en tijdstip niet in de gelegenheid te zijn geweest om daaraan deel te nemen. Het is niet duidelijk waarom Staedion nadien geen nieuwe poging heeft ondernomen om een bemiddelingsgesprek te plannen en/of andere actie te ondernemen.



Op dit moment lijkt Staedion bereid te zijn de overlast nader te onderzoeken. Klager is door Staedion uitgenodigd om in gesprek te gaan. De commissie adviseert Staedion dat gesprek met klager ook daadwerkelijk binnen drie weken aan te gaan. Tijdens dat gesprek dient Staedion duidelijk aan te geven welke overlast wel/(nog) niet aannemelijk wordt geacht en of er actie zal worden ondernomen om de aannemelijk gemaakte overlast te doen eindigen en zo ja, op welke wijze dan actie zal worden genomen.

Dit advies van de Klachtencommissie is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van dit advies neemt uw verhuurder een besluit. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht u over het besluit van de verhuurder niet tevreden zijn dan is het in veel gevallen nog wel mogelijk om met een verzoekschrift een uitspraak van de Huurcommissie te vragen. Zie daarover <https://www.huurcommissie.nl/procedure>. Ook kunt u mogelijk een vordering instellen bij de kantonrechter.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

Hoorzitting, 21 september 2021

Verzenddatum, 1 oktober 2021