



Verslag 2271  
Corporatie: Stedion

Dit verslag is een weergave van hetgeen 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 geluidsoverlast van verschillende burens en het onvoldoende gehoord worden door de corporatie over deze klachten.

*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 ervaart al meerdere jaren overlast van verschillende burens en heeft hier meermaals over geklaagd. Als reactie op de klachten krijgt klager vanuit de corporatie te horen dat het zou gaan om leefgeluiden en dat dit geen overlast kan zijn. Ook is klager door de corporatie verteld dat andere burens deze overlast niet als zodanig ervaren. Klager is vaak in de tuin, daardoor hoort zij sneller geluiden als hondengeblaf en andere overlast veroorzakende geluiden. Na het gesprek aan te zijn gegaan met de burens heeft klager geen stappen kunnen maken met hen. Klager voelt zich niet gehoord door de corporatie. Klager zegt een hoop onwaarheden te zien in de zienswijze van de corporatie. Klager betreurt de onwaarheden en het feit dat ze al zeven jaar in deze situatie verkeert.

### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: U schrijft in het klachtenformulier dat u gehoord wilt worden en dat de klacht eerlijk en serieus behandeld wordt. Wat zou u concreet willen van de corporatie?

A: Dat ik gehoord word. De keren dat ik mijn klachten schriftelijk indien, wordt er niet meer op gereageerd. Op de klacht over nummer 11 en nummer 19 heb ik nooit een reactie gehad. Er wordt gezegd dat ik binnen drie dagen een reactie zou ontvangen, maar ik heb nooit meer iets gehoord. Ik wil graag serieus genomen worden.

V: Wat zou voor u een oplossing zijn?

A: Dat het probleem aangepakt wordt. Dat de corporatie zelf komt luisteren naar de overlast. Mediation is al geprobeerd met de vorige burens. Ik heb toen ook een kaartje met excuses gehad van de corporatie. Dit omdat ik toen ook al niet serieus genomen werd.

V: Heeft u wel eens een gesprek gehad met de corporatie over de klachten die er nu liggen?

A: Nee, dit heb ik wel aangevraagd. Er is een buurtonderzoek gedaan, maar dit is de eerste keer dat ik medewerkers van de corporatie zie met betrekking tot deze klachten. Er is verder alleen correspondentie geweest.

V: Wat is de verstandhouding met uw burens van nummer 11, 19 en 21?

A: Die is verschrikkelijk, in principe mijd ik ze. De bewoners van nummer 11 en 19 woonden er al en daar heb ik me netjes voorgesteld, maar bij nummer 21 is het vanaf het begin al slecht geweest.

V: Zou u mediation een oplossing vinden voor de klachten met uw huidige burens?

A: Voor nummer 21 is mediation aangevraagd, maar die hebben aangegeven niet mee te willen werken. Ik vermoed dat nummer 11 en 19 niet openstaan voor mediation, maar dat weet ik niet zeker. Ik sta open voor mediation met alle burens.

V: Is het blaffen van de honden constant?



A: Als ik in de tuin bezig ben, dan hoor ik de deur openslaan bij de burens en dan hoor ik het geblaf van de honden.

V: Zijn deze honden altijd binnen?

A: Eigenlijk wel.

V: U bent vaak buiten en dan hoort u het geblaf. Hoort u het geblaf ook als u binnen bent?

A: Ja, dan hoor ik het ook. Door het gehele huis is het hoorbaar.

V: U wilt dat de corporatie de algemene huurvoorwaarden handhaaft, want daarin staat beschreven dat burens elkaar geen overlast mogen bezorgen. Klopt dit?

A: Ja, dat klopt.

V: Teruggrijpend naar het klachtenformulier, waarin u heeft aangegeven dat u gehoord wilt worden en dat u serieus genomen wilt worden. Vindt u dat deze zitting daaraan bijdraagt?

A: Ik denk het wel.

### **Zienswijze van de corporatie**

De persoon die zich bezighield met de zaak is inmiddels niet meer werkzaam bij Staedion. De corporatie erkent de klachten over de burens bij huisnummer 21. Ook zijn er klachten van klager over nummer 9, 13, 17 en 19. De corporatie ziet een structuur in de klachten over geluiden. In principe staat in de voorwaarden van de corporatie vermeld dat huurders geen overlast mogen veroorzaken aan anderen.

De corporatie vindt overlast een containerbegrip; dit kan door iedereen anders ervaren worden. Zij definieert dit als ernstige structurele overlast, wat dagelijks, langdurig en als zeer ernstig wordt ervaren. Oftewel, dat dit inbreuk heeft op iemands leven.

Er zijn gesprekken geweest met nummer 21, de bewoonster heeft zogenoemde blafbanden aangeschaft die het blaffen tegen zouden moeten gaan. Hierna is gelijk een klacht binnengekomen van de klager over het feit dat de blafbanden piepen.

Staedion heeft verschillende buurtonderzoeken gedaan. Uit de buurtonderzoeken komt niet naar voren dat andere burens overlast ondervinden, zoals klager die ervaart. De corporatie ziet niet wat zij nog meer kan ondernemen om deze klacht te verhelpen. De corporatie stelt voor nogmaals naar de bewoners van nummer 21 te gaan om de honden in ieder geval minder te laten blaffen en niet in de tuin te laten ontlasten. Wel zou uit eerder onderzoek gebleken zijn dat er geen sprake zou zijn van deze overlast. In het uiterste geval zouden de burens de honden moeten opgeven.

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

V: U refereert aan blaffende honden in de tuin. Klager zal actief zijn in de tuin in de maanden mei, juni, juli, augustus. Echter, klager ervaart de overlast van de blaffende honden ook binnen. Er zullen dus ook maanden zijn dat ze binnen deze overlast zal ervaren. Hoe kijkt u hiertegen aan?

A: Wij hebben niet eerder een klacht ontvangen over het geblaf van de honden dat binnen gehoord kan worden. Wij hebben alleen een klacht ontvangen over het geblaf in de tuin van klager.

V: Wij begrijpen uit het dossier dat er verschillende buurtonderzoeken hebben plaatsgevonden. Wat houden deze onderzoeken in?

A: In eerste instantie is het laagdrempelig. Er gaat iemand langs bij de burens om te vragen wat er aan de hand is. Daarna hebben we een kleinschalig buurtonderzoek gedaan. En als laatste een groot buurtonderzoek, uitgevoerd in de hele straat, waarbij mensen worden gevraagd om ook anoniem klachten in te leveren – zodat mensen zich niet bezwaard hoeven te voelen om een klacht in te dienen.

V: De conclusie die in de zienswijze wordt getrokken is dat mevrouw gevoeliger is voor geluiden dan anderen. Is er vanuit de corporatie gedacht aan het inschakelen van een onafhankelijk geluidsonderzoek door een deskundige?



A: Wij hebben bij een eerdere klacht van mevrouw een isolatielaag laten plaatsen, waardoor het leefgeluid gedempt zou moeten worden. In deze zaak hebben wij daar nog niet aan gedacht. Dit zou inderdaad een methode kunnen zijn om deze zaak op te lossen.

V: U geeft daarmee dus aan dat u het inzetten van dit onderzoek in overweging wilt nemen?

A: Ja, dat kunnen we zeker doen.

V: Er is een buurtbewoner met een vogel. Daar is toestemming voor het houden ervan verleend door de corporatie, mits de vogel niet zorgt voor geluidsoverlast. Echter, bij klager zorgt de vogel wel voor overlast. Heeft u gedacht om de aan de toestemmingsverlening gestelde voorwaarden te handhaven (al dan niet in de vorm van het opleggen van een gedragsaanwijzing)?

A: We hebben de vogels kunnen horen op het bewijsmateriaal. Echter, er moet wel goed onderzoek gedaan worden naar deze overlast. Er kan niet bij de eerste melding meteen gezegd worden dat deze vogel weggedaan moet worden. Zoals gezegd, er is niet vastgesteld dat deze vogels bij anderen ook voor overlast zorgen. Een gedragsaanwijzing is een ingrijpende maatregel. Echter, wij zijn van mening dat er dan eerst een geluidsonderzoek moet worden gedaan.

V: Staat de corporatie open voor het initiëren van mediation tussen de burens in deze zaak?

A: Ja.

V: U formuleerde eerder een definitie van het begrip overlast. Klager ervaart deze specifieke overlast, die voldoet aan uw definitie. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Dat is juist, maar wij hebben ook rekening te houden met andere burens. We zullen eerst een geluidsmeting moeten laten verrichten alvorens over te gaan op vervolgstappen. Maatregelen zoals het afnemen van huisdieren van bewoners zal door een rechter bepaald moeten worden.

V: Hoeveel buurtonderzoeken hebben er in totaal plaatsgevonden?

A: Drie.

V: Vindt u als corporatie zijnde dat u tot op heden voldoende heeft gedaan om te kunnen vaststellen of er structureel overlast wordt ervaren door klager?

A: Wij zijn van mening dat er tot nu toe voldoende gedaan is. Wij hebben echter nog niet kunnen vaststellen of dit alleen om last gaat of echt om ernstige overlast. Dit omdat uit onderzoeken niet blijkt dat andere burens ook (over)last ervaren.

V: Kunt u zich voorstellen dat de klager zich niet gehoord voelt?

A: Dat snappen wij wel.

V: Heeft u bij deze klachten contact gehad met klager?

A: Er is alleen contact geweest via schriftelijke correspondentie.

### **Laatste woord door de klager**

Ik begrijp niet waarom er geen personen bij deze zaak zitten die er direct bij betrokken zijn. Ik heb zelf gevraagd naar geluidsapparatuur om de geluiden op te nemen, maar deze verzoeken zijn structureel afgewezen. Ik heb inmiddels geen plezier meer in tuinieren. Ik word aangewezen als de gebeten hond.

*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, 31 januari 2023

Verzenddatum, 13 februari 2023