



**1823 Verslag**  
Corporatie: Trivire

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

Klager ervaart muziekoverlast van de burens.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

Toelichting op de klacht door de klager

Sinds september 2017 heb ik nieuwe burens in het portiek. Met mijn vriendin, die ook in het portiek woont, kreeg ik snel daarna ruzie. Ik woon al 8 jaar in het portiek.

We besloten om geen vrienden meer te zijn. De nieuwe buurvrouw begon zich er mee te bemoeien. Het was een dubbel gevoel. Het is niet leuk elkaar te negeren dus we besloten om elkaar toch te begroeten. Dat vond ze prettig. Na een paar maanden hoorde ik ineens harde muziek. Ik heb niet gelijk geklaagd, maar het duurde heel lang. Het is een oude woning en ik hoor constant de bassen. Je zet je tv aan maar je hoort die nog steeds. Zelfs de hond vond het niet fijn. Ik heb haar een bericht gestuurd dat ik de muziek vervelend vond. Dat tikt op mijn hart en daar ga ik van hyperventileren. Mijn oud-vriendin kwam thuis en die zette ook harde muziek op. Ik ging naar mijn oud-vriendin en vroeg waarom ze de muziek zo hard had staan. Ze meldde dat ze vond dat dat overdag moest kunnen. Mijn andere buurvrouw deed de muziek ook weer aan.

Ik heb er via de mail een melding van gemaakt bij de politie, de situatie uitgelegd en gezegd dat ik hyperventileerde door het geluid. Ze reageerden niet snel uiteraard. Je ziet het allemaal niet aankomen en ineens werd het getreiter.

Ik ben naar buiten gegaan en toen ik terugkwam was de muziek uit.

Daarna ging het elke dag door. Zij vinden beiden dat het kan.

Ik had gelezen dat ik een logboek moest bijhouden alvorens een klacht in te dienen bij de corporatie.

Ik kreeg ineens een brief van de corporatie. Er waren klachten over mij binnengekomen. Het liep een beetje uit vanwege ziekte van een medewerker van de corporatie. Elke minuut muziekoverlast verwoest je gewoon.

Ik heb gebeld naar de corporatie voor een afspraak. Er werd gezegd dat ik mijn bovenbuurman heb getreiterd. Daar was een anonieme klacht over ingediend.

Ik wilde weten wie die anonieme persoon was en dat hebben ze ook verteld. Alles is begonnen in dezelfde periode dat het fout ging met mijn vriendin. Alles begon in een keer. Ik heb contact opgenomen met de dochter van mijn bovenbuurman. Op hem let ik als zijn voor als hij bijvoorbeeld valt of zo, dan kan ik zijn dochter contacteren. De dochter was erg verbaasd dat er een klacht over mij was binnengekomen tegen haar vader.

Op 1 juni kwam ik een buurman tegen die naast de bovenbuurvrouw woont. Die vroeg wie de buurvrouw was die de muziek zo hard draaide. Hij kent zijn rechten niet. Hij deelde dat met mij op 1 juni. Hij zei dat het dit jaar was begonnen. Hij had niets genoteerd. Hij is bang dat hij dingen fout doet en lastig is.



## 1823 Verslag

Corporatie: Trivire

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Is de buurvrouw overdag thuis?

A: De buurvrouw werkt de hele dag. De buurvrouw boven mij zegt dat ze werkt, maar ze is altijd thuis. Als zij niet thuis is dan is haar vriend thuis.

V: Wat verwacht je van de corporatie?

A: Dat ze handhaven, ingrijpen. Ze hadden bij me langs kunnen komen om te luisteren. Dat ze als burger komen of een klein onderzoekje doen in het portiek.

V: De corporatie vraagt zelf contact op te nemen met de buurvrouw? Heeft u dat ooit gedaan?

A: Na 2, 3 weken ging ik naar boven voor een gesprek. Daar heb ik met hun medeweten een geluidsopname van gemaakt. Het was een gesprek van 52 minuten. Zij trekt er allerlei andere zaken bij. De geluidsopname heb ik geknipt en er bleef 16 minuten over aan geluidsoverlast. Ze meldde dat haar vorige burens ook zo zeurden over die muziekoverlast. Haar man zei: "dat kun je melden, maar ze doen er toch niets aan". Hij zegt dus eigenlijk dat hij wist dat er geluidsoverlast was, hij sprak Trivire naar de mond.

V: De ene buurvrouw zegt dat het is opgelost en de andere buurvrouw zegt van niet. Heeft u het gesprek gevoerd met de buurvrouw?

A: Ja dat heb ik dus gehad en ze heeft ook toegezegd dat ze een koptelefoon aanschaft. Maar ze praat de corporatie naar de mond. Ze zegt het een maar doet dus wat anders. Ik kan geen indruk op haar maken.

### Zienswijze van de corporatie

Ik kreeg een melding vanuit het portiek met klachten over klager. Over wat er was gebeurd, vernieling van een fiets en het weghalen van fietsen. In het dossier stond ook dat de bovenbuurman is lastiggevallen.

Vanwege de klachten moest ik mevrouw uitnodigen voor een gesprek. Ik heb mevrouw per brief uitgenodigd. Het gesprek is gevoerd met een collega. Mevrouw was het er niet mee eens, maar ik moet de klachten voorlezen. Mevrouw is het niet eens met mijn gedrag. Ik heb gezegd dat ze de overlast schriftelijk moet melden en een dagboek moet bijhouden. Toen kwam er een telefoontje van mevrouw met het verzoek dat ze iemand anders wilde spreken. Ik heb intern overleg gehad en mijn collega heeft mevrouw uitgenodigd. Er is een verslag gemaakt van wat er is besproken maar mevrouw is het er wederom niet mee eens.

In de brief is uitgelegd dat er een bemiddelingsgesprek wordt gepland met de bovenbuurvrouw, de buurvrouw daarboven en mevrouw, in het kader van de overlast. Mevrouw is gekomen, 1 buurvrouw heeft afgebeld, want die veroorzaakt niets zegt ze. De andere bovenbuurvrouw is niet naar het gesprek gekomen. Ik heb uitgelegd wat we gaan doen en wil in gesprek met de bovenbuurvrouw.

Er is geen wijksteunpunt meer en ik heb mevrouw geadviseerd altijd contact op te nemen met het hoofdkantoor. Op een gegevens moment was ik een periode ziek, echter ik ben de wijkregisseur van deze casus dus ik houd de klacht. Ik heb contact opgenomen met de bovenbuurvrouw en ze zegt de brief niet te hebben gehad. Ik ben bij haar geweest, ze heeft gezegd af en toe harde muziek te spelen. Ik heb mevrouw gezegd dat het een oud gebouw is en dat het geluid hard te horen is. Ook heb ik het gebruik van een koptelefoon geadviseerd.



## 1823 Verslag

Corporatie: Trivire

Klager heeft mij gebeld en ik heb uitgelegd wat er is afgesproken. Ik hoop dat het is opgelost. Klager is weer naar het wijkkantoor geweest om andere afspraken te maken. Wederom heb ik de bovenbuurvrouw gesproken en dat was een goed gesprek. We hebben afspraken gemaakt, dus hopelijk was alles nu voorbij. Maar klager ervaart nog steeds geluidsoverlast.

### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat kunt u doen aan de geluidsoverlast?

A: We kunnen een portiekgesprek aangaan. We kunnen als corporatie mensen alleen niet verplichten daarbij aanwezig te zijn. Ik denk dat er meer speelt in dit portiek. We moeten met zijn allen om tafel.

V: Jullie hebben ongeveer 15.000 woningen. Dit probleem is niet uniek. Het is altijd een welles nietes spelletje. Elkaar pesten, scheve verhoudingen, portiekgesprekken, mensen doen mee, mensen doen niet mee, noem maar op. Graag uw reactie hierop.

A: Als er van meerdere kanten overlastmeldingen komen, is het duidelijk. Maar hier is het 1 op 1. We willen dan partijen om de tafel om afspraken maken, maar dan zijn we afhankelijk van alle partijen. Klager is de enige die klaagt over de muziek. De meneer die er tussenin woont, heeft geen klachten. Verder krijgen we geen klachten daarover en dan wordt het lastig. We kunnen niet zo veel met een 1 op 1 verhaal. Het kan nu ook een persoonlijk iets zijn tussen 2 mensen. Klager heeft niet voor de eerste keer problemen met iemand in het portiek of net ernaast. Het is ook niet de eerste keer dat ze van de wijkregisseur zegt dat ze daar niet meer mee wil praten. Ook over andere collega's zijn er klachten ingediend door mevrouw.

### Laatste woord door de klager

Ik sta open voor samenwerking, voor een leefbaar portiek. Achter je woorden staan wat er gezegd wordt en niet zogenaamd meedoen. Het is jammer dat de corporatie nu eigenlijk niet-relevante klachten naar voren trekt. Het lijkt erop dat mijn recente klachten worden verdoezeld door klachten van jaren terug. Ik wil graag vooruitkijken naar wat er nu gedaan kan worden. Het is vervelend om te worden getreiterd.