



Verslag hoorzitting 2386

Corporatie: Staedion

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 ervaren (geluids)overlast van de directe onderburen van klager alsook de beperkte bemiddelingstijden die aangeboden worden door het door de corporatie ingeschakelde bemiddelingsbureau.

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 ze door haar dubbele kaakoperatie en medicatie wellicht wat trager zou kunnen reageren en verzoekt de commissie daar rekening mee te houden.

Klager geeft te kennen dat de corporatie haar niet serieus neemt. Klager ervaart overlast van de bewoners van nummer 83, die onder haar wonen.

Op 6 oktober jl. heeft klager een brief ontvangen van de corporatie waarin stond aangegeven dat ze in januari 2023 een overlastmelding zou hebben gemaakt aangaande vuurwerk. Die melding heeft klager niet gemaakt, reden waarom ze de corporatie heeft verzocht om dat punt uit haar dossier te verwijderen.

Klager geeft aan dat de corporatie niet op haar e-mail van 8 november jl. heeft gereageerd, hoewel de corporatie heeft aangegeven dit binnen drie dagen te zullen doen. De corporatie zou navraag doen bij de bewoner op nummer 81. Klager geeft aan dat ze zojuist een e-mail heeft gekregen dat de bewoner van nummer 81 contact heeft gehad met de corporatie. Het antwoord heeft klager nog niet helder.

De corporatie heeft geen bouwkundig onderzoek opgestart en er heeft ook geen geluidsmeting plaatsgevonden om objectief geluidsoverlast vast te kunnen stellen. Er zouden twee oplossingen kunnen zijn, te weten mediation en woningverbetering. De laatste oplossing heeft de corporatie nooit aangedragen, terwijl ze weten dat het gehorige woningen zijn.

De corporatie blijft mediation aandragen, maar ze blijven ook vasthouden aan de tijdstippen buiten kantooruren, die voor klager niet haalbaar zijn om praktische en medische redenen. Als er klachten zijn over de tijden voor mediation, dan zal de corporatie dat moeten neerleggen bij de mediator. Klager betaalt tenslotte huur aan de corporatie. Zij blijven verantwoordelijk voor de tijden waarop mediation kan worden aangeboden door de partij waarmee wordt samengewerkt, maar ook voor de ervaren geluidsoverlast en het daarmee gepaard gaande gederfd woongenot van klager.

Vragen van de commissie aan de klager

V: De vuurwerkmelding heeft u niet gedaan, maar andere zaken wel. Heeft u het logboek van de door u ervaren geluidsoverlast toegestuurd aan de corporatie?

A: Ja, in de mail van 8 november jl. heb ik deze bijgesloten.

V: Hoe is het nu met de overlast?



A: Ik heb van de leefgeluiden het meeste last. Het zijn gehorige huizen en het leefgeluid van je naaste burens heb je te dulden. Dit is dat niet. De ervaren geluidsoverlast is extreem. Elke twee weken komen de kleinkinderen bij mijn onderburens langs.

V: Wat heeft u zelf al gedaan om de overlast te verminderen?

A: Ik heb aangebeld bij de burens en gemeld dat de overlast er is. Daar werd goed op gereageerd door de zoon van de overlastgever. Ik kreeg ook een telefoonnummer van de zoon van de bewoner om met hen te kunnen communiceren. Tot op een bepaald moment de moeder ingreep en ze mij fysiek aanviel. Dat heb ik gemeld bij de politie. Aangifte doen was nutteloos werd me gezegd, want er was geen bewijs. Toen is de band met de buurvrouw verzuurd. Daarna heb ik via de corporatie geprobeerd de geluidsoverlast te stoppen.

V: Begrijpen wij goed dat u geen mogelijkheden voor mediation heeft in de avonden?

A: Ik sta open voor mediation, maar alleen wanneer dat binnen kantooruren plaatsvindt.

V: Klopt het dat de woning uit 1934 dateert?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat voor vloer heeft u in uw woning?

A: Er ligt een ondervloer met een reducerend vermogen van 10 decibel. In de keuken ligt een ondervloer, daarop vinyl en daarop het laminaat. In de kamer van mijn zoon ligt een kurken ondervloer.

V: Op 30 augustus krijgt u een schrijven van de corporatie met daarin de mededeling dat u separaat een logboek krijgt toegestuurd. Op 18 september stuurt u uw klacht naar de KCWZH. Vanaf wanneer heeft u het logboek bijgehouden?

A: Ik heb het logboek bijgehouden van 5 september tot 3 oktober.

V: Wij begrijpen dat u het logboek nog steeds bijhoudt. Op het moment dat u uw logboek heeft toegestuurd aan de corporatie, wat is de reden geweest dat u het vervolgtraject daarover met de corporatie niet heeft afgewacht?

A: Het vertrouwen in de corporatie is gekrenkt. Ze gaven al aan dat als ik de mediation niet zou accepteren, zij het dossier zouden sluiten.

V: Begrijpen wij goed dat uw onderbuurman op de deur stompt?

A: Ja, dat klopt.

De voorzitter meldt dat als de buurman iets strafrechtelijks doet, klager daarvoor de geëigende wegen moet bewandelen (lees: het doen van aangifte bij de politie). De reikwijdte van de klacht van klager spitst zich toe op de dienstverlening van de corporatie. In die zin, of de corporatie datgene richting klager heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

V: Zijn er ook andere bewoners die overlast ervaren van de bewoners op nummer 83?

A: Ik ben op bezoek geweest bij de bewoner op nummer 81. De geluiden die je in die woning hoort van nummer 83 zijn anders. Ik hoor in mijn woning meer hogere tonen. Bouwtechnisch gezien is er boven meer geluid te horen dan beneden. De buurman op nummer 81 hoort ook veel minder.

V: Zijn er nog andere mensen die overlast ervaren?

A: In het midden van het complex is een trap aanwezig. Het geluid gaat van boven naar beneden en vice versa. Het geluid gaat niet horizontaal. Ik heb ook een keer aangebeld bij een buurman, die speelt regelmatig op de spelcomputer. Maar die buurman gaat heel erg goed om met de buurman van nummer 83; daar wil ik niet tussen zitten.

V: Wat hoort u dan specifiek?



A: Gebonk, kinderen die rennen (een keer in de twee weken komen de kleinkinderen een weekend), ouders die schreeuwen, veel geschuif van meubels, gehuil. Het is met name het gebonk en gestamp. Ook heb ik last van wietlucht.

V: Zijn het de ouders van de kinderen die al het geluid veroorzaken?

A: Nee, in het weekend is de piek hoorbaar. Dan zijn de grootmoeder, haar zoon, de partner van de zoon en zijn kinderen in de woning.

V: Begrijpen wij goed dat de aangeboden tijden voor mediation altijd buiten kantoor tijden plaatsvinden?

A: Ja, 19.00 uur is de vroegste tijd. Door mijn medische historie, moet het gesprek overdag plaatsvinden.

V: Kunnen wij concluderen dat, voordat u geopereerd werd aan uw kaak, een afspraak in de avond ook niet had gekund?

A: Ja, dat klopt.

Zienswijze van de corporatie

We kunnen de melding van het vuurwerk verwijderen uit het dossier van klager; dat is geen probleem. Er is ook onderzoek naar woonfraude gedaan.

De moeder is de hoofdhurder van nummer 83. Haar zoon is de vader van die kinderen. De partner van die zoon is ook vaak aanwezig in de woning.

We hebben een overeenkomst met het bureau voor bemiddeling en mediation. Het zijn vrijwilligers en zij zijn gespecialiseerd in een één-op-één-situatie. We hebben meerdere keren contact gehad met het bureau. Ze proberen altijd een afspraak in de avond te plannen, vanwege het feit dat ze met vrijwilligers werken. Specifieke wensen qua tijden moet besproken kunnen worden, heb ik vernomen van het bureau.

Dan heeft klager nog de klacht over onze werkwijze. Klager wil een geluidsmeting. Echter, het betreft hier een één-op-één-situatie en daarom doen we nog geen bouwtechnisch onderzoek. In het logboek zie je dat het vooral gaat over gedrag en dat is prima te bespreken in mediation. Er zijn op dit moment nog onvoldoende redenen om een dure geluidsmeting uit te voeren.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: De zienswijze dateert van 6 oktober jl. Daarna ontving u het logboek. Als u het logboek had kunnen meenemen in uw zienswijze, had deze er dan anders uitgezien?

A: Nee. Ik zie veel meldingen van geluidsoverlast in het logboek, in de ochtend en overdag. Dat past in een gezinsleven. De ligging van de woning speelt ook mee. Er zijn maar een paar uitschieters in de nacht. We kunnen wel onderzoek doen naar de stank van wiet.

V: Begrijpen wij goed dat u op dit moment geen geluidsonderzoek wenst uit te laten voeren?

A: Nee, omdat er ook nog geen bemiddeling heeft plaatsgevonden tussen de burens. Aan de hand van het logboek hebben we een melding gedaan bij nummer 83. Daar komt dan weer een reactie op. We hechten waarde aan bemiddeling, alvorens we overgaan tot het inzetten van zware maatregelen.

V: Waarom wordt er niet meebewogen met klager om bemiddeling overdag te laten plaatsvinden?

A: Als we als corporatie ons erin mengen, verstoren we het proces. We krijgen geen informatie inzake het bemiddelingsproces. Dit vanuit privacyoverwegingen.

V: Klager heeft aangegeven dat een bemiddelingsgesprek haar niet in de avond past. Er zijn toch wellicht andere bureaus die wel kunnen wisselen met tijden? Op dit moment zitten corporatie en huurder in een impasse.



A: Ik heb teruggekregen van het bureau dat er wel mogelijkheden zijn. Ik weet niet wat exact de afspraken zijn, omdat ons dat vanwege de privacy niet wordt gemeld.

V: Kijkend naar de escalatieladder van de corporatie, waarom is in dit stadium gestuurd op bemiddeling en mediation? Omdat het een één-op-één-situatie betreft en u geen andere overlastmeldingen over de betreffende overlastgever heeft ontvangen?

A: Ja, dat klopt. Er is geen aanleiding geweest om verder op te schalen.

V: Vindt u het dan niet te kort door de bocht door te stellen dat u alles heeft gedaan wat u had kunnen doen en daarmee het dossier sluit?

A: We hebben het logboek pas recent ontvangen. We wachten ook af wat er uit deze hoorzitting komt. Ik heb ook nog nooit meegemaakt dat die tijden in de avond niet kunnen. Er had al lang een gesprek geweest kunnen zijn, ben ik van mening. Er moet een passende oplossing zijn. Klager moet met nummer 83 in gesprek. Daarna kunnen wij kijken wat er verder nog nodig is om de kwestie op te lossen.

V: Moet er ook niet een buurtonderzoek plaatsvinden?

A: Dat had gekund, maar daar was geen aanleiding toe.

V: Waarom was daar geen aanleiding voor?

A: Als je kijkt naar de escalatieladder, zit bemiddeling vrij vooraan in het proces. Later komt er pas een buurtonderzoek. Wellicht daarna een onderzoek naar de bouwtechnische staat van de woning. We hebben ook te maken met de meldingsbereidheid van bewoners.

V: Is het niet beter om eerst een buurtonderzoek te verrichten om te bezien of het daadwerkelijk een één-op-één-situatie betreft?

A: Dat klopt, maar we koersen eerst op bemiddeling.

V: Heeft u inzicht in de BRP van de gemeente (Basisregistratie Personen)?

A: Wij hebben een sociaal fraudeteam dat daarin kan kijken.

V: Er is een melding geweest van potentiële woningfraude, welke niet door jullie is geconstateerd. Er wonen nu soms vijf personen op nummer 83. Zou daartegen moeten worden opgetreden door de corporatie?

A: Er is geen fraude geconstateerd. We hebben niets te zeggen over het feit dat er om de week kinderen bij nummer 83 op bezoek komen.

V: In welke mate heeft de corporatie objectief kunnen vaststellen of er sprake is van overlast dan wel dat er sprake is van leefgeluiden, wat klager zou moeten dulden? Klager geeft zelf aan dat het overlast overstijgend is. Is het dan niet gebruikelijk om daarop actie te ondernemen vanuit de zijde van de corporatie?

A: Ik ben geen bouwtechnicus. Ik weet niet of het last of overlast is. Hoe ontstaat de last? In het logboek zie je een tendens op bepaalde momenten. Is het dan overlast of zijn het leefgeluiden?

V: Kijkend naar het logboek dat u heeft ontvangen, klopt het dan dat u de door klager ervaren geluiden kwalificeert als last, afkomstig van gebruikelijk woongedrag?

A: Ja, dat klopt.



Laatste woord door de klager

Het is niet helder of het een één-op-één-situatie is en de corporatie weet dat ook niet. De bewoner van nummer 81 is passiever en hoort ook minder. De corporatie moet proactiever optreden.

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, 21 november 2023
Verzenddatum, 1 december 2023