



## Verslag 2476

Corporatie: Vidomes

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 heeft betrekking op door klager ervaren stankoverlast afkomstig vanuit of rondom de gezamenlijke berging van het complex en op ervaren geluidsoverlast vanuit zowel de garageboxen bij het complex alsook wegens de in het complex dichtslaan deuren.

*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 het belangrijk te vinden dat voor iedereen duidelijk is wat zijn klachten waren. Er is de afgelopen tijd veel gebeurd met één bepaalde buurman en daar gaan voornamelijk de ingediende klachten over. Klager is van mening dat er bij de corporatie weinig met zijn klachten gedaan is en voelt zich niet gehoord. Er is vanaf 2017 al onrust tussen klager en voornamelijk de zoon van de bovenbuurman. Klager geeft aan dat dit zich uitte in het hard dichtslaan van deuren, overlast van de scooter van de buurjongen en de stankoverlast die dan achterblijft. Klager heeft de buurjongen hier meerdere keren op aangesproken, maar dit heeft tot niks geleid. Klager geeft aan dat er de laatste tijd weinig tot geen overlast is ervaren en heeft het vermoeden dat dit komt nadat hij diens klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend. Desondanks heeft klager een klacht bij de corporatie ingediend, omdat hij de ervaren overlast in de toekomst wil voorkomen en klager wil weten wat zijn rechten zijn als de overlast eventueel terugkeert.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Uw klacht bestaat uit meerdere onderdelen. Het gaat u met name over het scooterbeleid van de corporatie (dit voor zover aanwezig) alsook het door u ondervonden geluidsoverlast. Daarvan geeft u aan dat de corporatie daartegen moet optreden. Klopt dat?

A: Dat klopt. Ik begrijp dat de scooters geplaatst mogen worden in de bergingen die bereikbaar zijn via de portiek. De constructie van de portiek is zo ingedeeld dat als de scooter in de portiek wordt gereden, ik het gevoel heb dat de scooter mijn woning binnen komt rijden. Het is een grote stinkbom en de stank dringt mijn hele woning binnen.

V: Waar staat de scooter en op welk moment ervaart u de overlast?

A: De scooter staat in de berging, onderaan het complex. De geur blijft hangen als de buurjongen met zijn scooter het complex binnenrijdt. Het is niet alleen de stank, maar ook het knutselen aan de scooter in de berging, waar ook veel geuren vanaf komen, die overlast veroorzaken en die ik in mijn woning ruik.

V: Begrijpen wij goed dat u die geuren helemaal boven in uw eigen woning ruikt?

A: Dat klopt. Als dit meerdere keren per dag plaatsvindt, blijft die geur hangen en komt het mijn woning binnen.

V: Kunt u aangeven of het een gesloten ruimte betreft en of er, bij uw weten, ventilatie in de centrale hal aanwezig is?

A: De geur stijgt omhoog omdat het een open trappenhuis betreft.



V: Een andere klacht betreft de verhuur van garageboxen. Uit de stukken maken wij op dat u wilt dat de corporatie de bedrijfsmatige verhuur staakt, omdat u daar overlast van ervaart. Klopt dat?

A: Het is mij opgevallen dat er achter mijn woning een garage wordt verhuurd die wordt gebruikt als werkplaats. Er zit een fietsenmaker in die allerlei werkzaamheden uit voert, waaronder het slijpen aan fietsen. Het vindt dicht bij mijn raam plaats. Als de fietsenmaker aan het werk is, hoor ik slijpgeluiden en dat geeft overlast.

V: Hoe weet u dat er sprake is van bedrijfsmatige activiteiten en kunt u aangeven op welke tijdstippen u de meeste overlast ervaart?

A: Ik zie dat de fietsenmaker fietsen aan het maken is en klanten staan voor de garage op hun fiets te wachten. Ik ben zelf ook een keer langs geweest met mijn eigen fiets. Toen heb ik gevraagd of de fietsenmaker een bedrijf heeft en zijn antwoord was 'ja'.

V: U geeft aan geluidsoverlast te ervaren. Is dit nog steeds aan de orde?

A: Ik heb dit de laatste weken niet meer gehoord, maar het was eerst wekelijks.

V: Verder geeft u aan het wenselijk te vinden om een geluidsmeting te laten uitvoeren. Van wat wenst u een geluidsmeting?

A: Van het slaan met de deuren door de bovenbuurman en van de centrale voordeur beneden. Er is een nieuw slot geplaatst op de centrale voordeur, waardoor de deur zwaarder dichtvalt en dit hoor ik dan boven in mijn woning. Het dichtslaan van de deuren van de burens is iets wat altijd heeft plaatsgevonden, maar op bepaald momenten doen de burens dit expres. Omdat ik ruzie heb met de buurjongen is een geluidsmeting nodig waarmee kan worden aangetoond dat de deuren te hard worden dichtgeslagen.

V: Kunt u nadere toelichting geven over het knutselen aan de scooter in de berging door de buurjongen en de stankoverlast die u als gevolg daarvan ervaart?

A: Ik ben er niet altijd bij dus wat er precies gedaan wordt weet ik niet, maar ik ervaar stank en die kan alleen uit de berging komen. Er staat een aantal scooters en het is voornamelijk benzine wat ik ruik. Als de buurjongen zijn scooter in de centrale hal laat staan en de motor net uit heeft gezet, dan ruik je het heel sterk. Er mogen geen scooters in de centrale hal staan. Ik ruik het ook wanneer hij voor het complex rijdt om de scooters te testen.

V: Doet uw buurjongen dit dan met draaiende motor in de hal of is de motor uit als hij door de hal loopt?

A: Dat durf ik niet te zeggen, want ik ben er niet bij.

V: Hoe weet u dan dat de stankoverlast wordt veroorzaakt door uw buurjongen?

A: Omdat hij de enige is die scooters heeft.

V: Heeft u met andere burens hierover gesproken?

A: Ik heb met meerdere burens gesproken en ook met de opzichter. Er is toen beloofd dat hij ging praten met de buurman in verband met de stank, maar dat is niet gebeurd.

V: Was dit recent of langer geleden?

A: Dit was in december 2023 en de stank is van oktober 2023.

V: Hoe vaak per dag dan wel per week ervaart u dat de deur dichtgeslagen wordt?

A: Ik heb het over een periode van vier of vijf jaar, maar de afgelopen drie maanden heb ik het minder vaak gehoord. Sinds ik de klacht heb ingediend is het rustiger geworden.

V: U zegt dat de deur expres hard wordt dichtgeslagen. Waarom denkt u dat?

A: Ik heb met de burens gesproken en de vader gaf aan dat zijn zoon dit doet, omdat hij de buurvrouw, die vijf kinderen heeft, wil terugpakken door middel van het dichtslaan van de deuren. Het gebeurde vijf tot tien keer per dag.

V: Hoe vaak komt de stankoverlast voor?



A: Tussen 2021 en vorig jaar was het heel veel. Dit jaar is het afgenomen en ruik ik bijna niks meer.

V: De corporatie heeft een brief gestuurd waarin staat dat het niet de bedoeling is dat er scooters in hal worden geparkeerd. Heeft dit volgens u geholpen?

A: Dat klopt.

V: Hoe vaak ervaart u overlast van de huurder die een garagebox huurt van de corporatie?

A: Van het slijpen aan fietsen en klanten die voor de deur stonden met harde muziek of hard gingen praten, heb ik één keer per week last.

V: U woont op de derde verdieping en de berging is op de begane grond. Sluiten de bergingen aan op de centrale hal of zitten daar nog deuren tussen?

A: Er is een zijdeur die naar de berging leidt en in het midden is het trappenhuis.

V: U geeft aan de overlast sinds drie maanden niet meer te ervaren. Desondanks verwijt u de corporatie voor het onvoldoende in uw ogen optreden tegen hetgeen u heeft ervaren, waardoor u het gevoel heeft gehad dat u niet gehoord werd. Klopt dat?

A: Dat klopt. Hoewel de overlast nu niet meer aanwezig is, wil ik weten of de corporatie in de toekomst iets gaat doen, mocht ik weer overlast ervaren.

V: Staat u open voor een bemiddelingsgesprek vanuit de corporatie met uw buurjongen?

A: Dat heb ik al geprobeerd en er is toen niks uit gekomen, want de buurjongen is niet komen opdagen. Ik zie het nut van een bemiddelingsgesprek niet in en heb daar verder geen behoefte aan.

### **Zienswijze van de corporatie**

Mevrouw XXXX wil de drie genoemde punten van klager stapsgewijs doorlopen en geeft aan de vraag van klager zo te begrijpen als hoe nu verder. Zij geeft aan de situatie van klager erg jammer te vinden. Mevrouw XXXX vertelt dat zij bij klager is langs geweest om alle meldingen die hij gedaan heeft adequaat op te (laten) pakken, wat ook naar haar weten is gedaan. Van de klachten zijn terugkoppelingen gedaan aan klager. De vragen die klager hier nu stelt, hadden volgens mevrouw XXXX op het kantoor van de corporatie besproken kunnen worden. Het verbaast mevrouw Doelwijt dan ook dat klager klachten heeft ingediend bij de klachtencommissie.

Vanuit de corporatie zijn volgens mevrouw XXXX alle drie de klachten opgepakt en aangegeven wat wel en niet kan worden gedaan met de klachten. De corporatie heeft gesproken met de buurjongen over het scootergebruik. De overlast is verminderd en dat vindt mevrouw XXXX heel prettig om te horen.

De corporatie heeft zowel met klager als met de bovenbuurman op dezelfde dag een gesprek gehad. Daaruit heeft de corporatie opgemaakt dat de bewoners verschillende leefstijlen aanhouden. Waar de één denkt: 'het valt mee', kan de ander zich juist heel erg ergeren. Voor beide partijen zou het fijn zijn als er water bij de wijn zou worden gedaan. De corporatie heeft volgens mevrouw XXXX bij klager aangegeven dat de correspondentie voortaan via de corporatie loopt om verdere ruzies te voorkomen.

Klager heeft een foto gestuurd van de brommers en aan de hand van de foto's heeft de corporatie bij zowel de buurman als de buurjongen aangegeven dat het niet is toegestaan om de scooters in de centrale hal te parkeren. De bergingshallen zijn afgesloten door middel van deuren. Zodra de brommer in de berging staat, zitten er twee deuren tussen. Dit zou voldoende moeten zijn om de stankoverlast tegen te gaan.

De corporatie ziet geen reden om scooters te verbieden, aldus mevrouw XXXX. Dat is lastig omdat je te maken hebt met meerdere huurders in de portiek. Zulke onenigheden zullen altijd



blijven en voor de corporatie is het niet iets waar iets mee gedaan kan worden, tenzij er activiteiten worden verricht in de centrale hal die niet zijn toegestaan.

De klacht over de garagebox is volgens mevrouw XXXX zeer recent bij de corporatie binnengekomen. Hier is dan ook nog geen contact over geweest met klager. Het antwoord van de corporatie zou in ieder geval zijn: ga eerst zelf in gesprek met de huurder van de garagebox en kijk samen naar een oplossing. Mocht dit niet helpen, dan kan de corporatie altijd nog actie ondernemen.

Het verrichten van een geluidsmeting is volgens mevrouw XXXX een ander punt. Er zijn vanaf januari 2024 geen concrete meldingen gedaan over geluidsoverlast. Dit wordt ook gezien als woonlast en daar kan de corporatie helaas niets mee. Wanneer dit weer toeneemt, moet de opzichter langs gestuurd worden om te kijken naar de centrale voordeur. De dranger valt er soms weleens naast en dan klapt de deur hard dicht. Dit is een kwestie van onderhoud die door middel van een melding bij de corporatie eenvoudig te verhelpen is, aldus mevrouw XXXX.

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

V: Kunt u iets zeggen over het contact met de bovenbuurman?

A: We hebben met klager gesproken en klager heeft zijn pijnpunten aangegeven. We hebben ook de bovenbuurman gesproken en die geeft aan dat klager te pas en te onpas aan de deur staat. Daarom hebben wij als corporatie aangegeven dat wanneer klager overlast ervaart, hij dit meldt bij de corporatie en we dan gelijk bespreken wat we ermee gaan doen.

V: Heeft de corporatie onderzocht hoe groot de door klager ervaren stankoverlast is?

A: De wijkbeheerder heeft de gemelde stankoverlast onderzocht, maar heeft geen overlast kunnen constateren.

V: Begrijpen wij goed dat de wijkbeheerder ook langs de portiek is geweest, nadat klager een melding had gemaakt?

A: De wijkbeheerder is de dag erna langs geweest en is één keer op de dag zelf langsgegaan.

V: Heeft u wel eens overwogen om een algemeen portiekonderzoek uit te voeren naar de door klager ervaren overlast?

A: Dat hebben we gedaan en de wijkbeheerder heeft hier een terugkoppeling van gegeven. De overige bewoners hebben aangegeven geen overlast te ervaren. Het gaat tussen klager en de bovenbuurman. Het zijn incidenten en geen langdurige overlast.

V: Uit hetgeen u heeft aangegeven begrijpt de commissie dat de klacht over de garageboxen pas recent bij u bekend is geworden, en wel nadat de klacht bij de commissie is ingediend. Klopt dat?

A: Dat klopt. Klager heeft in mei een melding bij mij gedaan en ik heb hierop gereageerd.

V: Het lijkt erop dat er vanuit de garagebox bedrijfsmatige activiteiten worden uitgevoerd. Is dit iets waar de corporatie verder onderzoek naar moet gaan doen?

A: Dit moeten wij zeker gaan onderzoeken.

V: Worden deze garages als berging verhuurd?

A: Daar durf ik geen uitspraken over te doen. Dat zou ik moeten nakijken.

V: Als in het contract staat dat de garages als berging gebruikt moeten worden, gaat de corporatie dan tegen de bewuste huurder optreden?

A: Zeker, dat gaan we onderzoeken.

V: Is het mogelijk om ons een kopie van de huurvoorwaarden van de garageboxen toe te sturen?



A: Dat kan ik doen, geen probleem. Aangezien klager hier één klacht over heeft ingediend en dit nu al ter sprake komt, vraag ik mij af hoever de betrokkenheid van de commissie hierin gaat.

*Op de gestelde vraag ontstaat tijdens de zitting een korte discussie met een aanvullend gegeven toelichting door de commissie. Daarbij gaat het de commissie om het verkrijgen van een beter beeld van de situatie. Uit de voorwaarden zou namelijk blijken wat wel en niet is toegestaan.*

*De corporatie geeft aan hierop aan te slaan, omdat zij van mening is dat de klacht over de garage geen onderdeel uit zou maken van de klacht van klager.*

*Daarop reageert de commissie dat dit wel het geval is. Dit onder verwijzing naar het door klager ingevulde klachtenformulier en aanvullend aan de commissie toegestuurde stukken. Af wordt gesproken dat de corporatie de huurvoorwaarden in de loop van de week van de hoorzitting aan de commissie toe te sturen.*

V: De kwestie van klager speelt al langere tijd, zo begrijpen wij. Had de corporatie eerder kunnen schakelen of handelen volgens u?

A: Nee, heel duidelijk, maar nee.

V: Bent u bereid om als corporatie zijnde een gesprek tussen klager en diens buurman te organiseren om te proberen de relatie tussen hen te herstellen?

A: Daar staan wij als corporatie voor open. Al is mijn ervaring dat met een onafhankelijk partij vaak betere stappen worden gezet.

### **Laatste woord van klager**

Ik heb gehoord wat mevrouw XXXX heeft gezegd. Ik heb alles al gezegd, maar ik wil wel meegeven dat het hier gaat om de nuance. Er zijn inderdaad leefgeluiden en de geuren van de scooters, maar het gaat om de nuance. De overlast wordt vaak expres veroorzaakt en dan wordt het toegeschreven als leefgeluiden, waardoor ik me niet gehoord voel door de corporatie.

*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 augustus 2024*

*Verzenddatum, 11 september 2024*