



1736 Verslag  
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.

De klacht heeft betrekking op het handelen van de corporatie naar aanleiding van ernstige burenoverlast.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en vraagt betrokkenen of zij daarmee kunnen instemmen.

#### Toelichting klacht door klager

Ik heb de klacht neergelegd omdat de hele manier van doen mij niet zint.

Ik heb heel veel overlast van de bovenbuurvrouw op nummer 16b. Ik woon er al 12 jaar en heb van andere bovenburen nooit last gehad. Het begon in april 2016. Ik hoorde gebonk, geren, geschreeuw en ben naar de bovenbuurvrouw toegegaan en gezegd dat ik er last van had en of ze er rekening mee wilde houden. Ze zei me dat ze net verhuisd was en dat het de meubels waren die ik hoorde. Maar ik zei dat ik toch echt kinderen hoorde en of ze een beetje rekening met me kon houden. Ze vroeg me of ze ze moest vastbinden en ik zei dat ik gewoon vroeg of ze rekening met me wilde houden. De deur werd in mijn gezicht dicht gesmeten.

Ik heb een klachtenformulier ingevuld bij Staedion in juni 2016. Ik heb telefonisch contact gehad over de herrie en gemeld dat ik niet normaal in mijn huis kon leven. Ik heb aan de corporatie gevraagd of ze er langs wilde gaan, want het leek of de vloer niet geïsoleerd was. Ze konden niet isoleren, zeiden ze, maar ik bleef meldingen doen. Er zijn bemiddelingsgesprekken geweest. De reactie van de buurvrouw was niet meewerkend. Ze wilde geen nieuwe vloer en ze zou niet gaan verhuizen.

Ik heb tijdens het gesprek aangegeven dat het aan de vloer ligt. Ik heb daarvoor nooit last gehad. De corporatie vertelde me dat er volgens hun reglement niks mis was met de vloer. Tevens dachten ze dat de buurvrouw wel wilde meewerken en dat ze haar 4 kinderen rustig kon houden.

De corporatie zie dat ze niet veel meubels had en die zouden ze geven aan mevrouw. Maar de overlast bleef. Het is zo erg allemaal. De herrie begint om zeven uur 's morgens met schreeuwende kinderen, hard lopen, je hoort wanneer ze gaan en wanneer ze komen. Ze hebben ook nog een hondje gekregen. Ik kan niet slapen omdat het voor één uur 's nachts niet stil is. Er is gebonk, getik, er wordt met blokken gegooid, er wordt met een hamer getikt. Het is een grote kindercrèche.

Ik heb geen moment meer rust, alleen als ik wegga. Ik slaap nu bij andere mensen, want ik ben helemaal op. Ik heb aangegeven dat het zo niet door kan gaan. Waar baseert de corporatie het op dat de vloer goed is. Er is geen geluidsmeting gedaan. Er is alleen gezegd dat het vinyl was. Ik wilde weten wat er in mijn dossier stond en toen begon de bal te rollen. Toen hebben ze me gezegd dat ze gingen kijken of het bij de rechter terecht kon komen. Er zijn gedragsverklaringen getekend. Ik heb een keer 's nachts de politie moeten bellen. De wijkagent is er ook bij betrokken. Ze hebben gespuugd naar me, ik word uitgescholden, er zijn rotjes in mijn brievenbus gestopt, de kelderdeur is bekrast en ze hebben mijn fietsbanden lek gestoken.



1736 Verslag  
Corporatie: Staedion

In mei 2017 is het dossier naar de rechter gebracht. Telkens heb ik gevraagd naar de stand van zaken. Op 23 juli heb ik de klacht ingediend bij interne klachtencommissie van de corporatie. Als antwoord kreeg ik een brief dat de klacht binnen 3 maanden in behandeling zou worden genomen. Hierna heb ik niets mee vernomen.

Daarna heb ik de klacht ingediend bij de geschillencommissie. Ze belden me van de corporatie nooit terug. Ik ben het zat, want het duurt al meer anderhalf jaar. Ik krijg slaapmedicatie en heb burn-out klachten. Via de corporatie heb ik geprobeerd om woningruil te doen, maar dat is niet gelukt.

#### Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat is de stand van zaken m.b.t. tot de juridische zaken?

A: Ik heb geen idee.

V: Heeft u huurcompensatie aangevraagd?

A: Ik heb een brief d.d. 5 juli 2017 dat ze er niet mee akkoord gaan. In totaal heb ik al anderhalf jaar overlast. Ik betaal wel huur door, maar ik kan er niet wonen. De corporatie neemt niet zijn verantwoordelijkheid. Ze hebben niets gedaan om het voor mij draaglijk te maken.

V: Er is ook een klacht gedaan door u ingediend op 24 juli 2017. Wat was het antwoord daarop?

A: Ik heb nooit een reactie ontvangen van hen. Alleen een bevestiging dat ze er binnen drie maanden op zouden reageren.

V: U heeft een baan en doet een opleiding?

A: Ja, ik doe een sportmassage-opleiding en daar moet ik voor naar de avondschool. Ik kan me niet focussen. Ik werk fulltime.

V: Er hebben ook andere gezinnen boven u gewoond?

A: Ja, ik woon er 12 jaar en heb nooit problemen gehad. Er heeft ook een Tunesisch gezin boven me gewoond en daar had ik nooit last van. Ik wist niet eens dat het een dubbele woning is boven mij. Het is nu een klankkast. Ik hoor gewoon letterlijk wat ze zeggen, het is erg extreem.

V: U heeft ook de politie ingeschakeld?

A: Ja, vooral 's nachts. Als je dan naar je werk moet de volgende dag is dat niet prettig. Er is een dossier gemaakt en ze adviseerden me het te blijven melden, maar ze konden niet veel doen. Ik moest bewijs hebben.

V: Hoe is de overlast te horen?

A: Als ze binnenkomen hoor je gestamp, spullen die op de grond vallen. Je hoort het overal, niet specifiek via buizen.

#### Zienswijze van de corporatie

Gisteren heb ik contact gehad met de afdeling Incasso en gevraagd naar de uitslag van het vonnis. Het vonnis zou er zijn, maar we hebben het nog niet ontvangen werd me verteld. De ontruiming zal zeer waarschijnlijk gaan plaatsvinden. Gezien de overlast en de huurachterstand zal de ontruiming toegekend zijn.



1736 Verslag  
Corporatie: Staedion

*De voorzitter schorst de zitting en geeft aan dat de corporatie moet bellen om te achterhalen wat de uitspraak is van het vonnis. De voorzitter meldt dat hij verwacht dat de corporatie goed voorbereid is tijdens de hoorzitting. De heer XXXX geeft aan nu te zullen bellen met Bazuin & Partners. De voorzitter vraagt tevens aan alle aanwezigen de kamer te verlaten om overleg te kunnen hebben met de commissieleden.*

Ik kan u hierbij laten weten dat ontbinding van het huurcontract gaat plaatsvinden en er een ontruiming zal plaatsvinden. De bovenbuurvrouw zal haar woning moeten verlaten. De datum van de uitspraak was op 6 december 2017, maar wij hebben het gisteren gekregen. Binnen drie dagen na betekening van dit vonnis moet de ruimte worden verlaten en moeten de sleutels worden ingeleverd. De betekening moet nog plaatsvinden.

We vinden het spijtig dat we hier nu zitten. Fijn dat er ontruimd gaat worden. We willen aanvullen op het verhaal van mevrouw dat het allemaal zeer lastig was. Vanaf het begin is er contact geweest met klager. We hebben de overlastgever twee keer gesproken. Ze was erg asociaal. Na het gesprek is aangegeven dat we het wilde doorzetten naar mediation. Dat heeft niet plaatsgevonden. De bovenbuurvrouw wilde er niet aan meewerken en dus hebben we er niet voor gekozen.

We hebben gezien dat mevrouw wilde woningruilen, maar haar inkomen was te hoog. Er is rekening gehouden met de situatie, maar haar inkomen was te hoog.

Wat betreft de klachtbrief van 24 juli 2017 van mevrouw zou ik moeten navragen bij onze advocaat. Dit lijkt allemaal miscommunicatie. Ik ga dat navragen en om terugkoppeling vragen. De wijkagent heeft ook Veilig Thuis ingeschakeld.

#### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Op basis waarvan is het ontruimingsverzoek gedaan?

A: Op basis van de overlast en de huurachterstand.

V: Zou het ook gedaan zijn als mevrouw niet had geklaagd?

A: Ja, want er was 3 maanden huurachterstand.

V: Wat is de termijn dat het vonnis wordt uitgevoerd?

A: Binnen drie dagen na betekening maar gezien de feestdagen wellicht 1<sup>e</sup> week januari?

V: Wat is de gebruikelijke termijn waarop betekening plaatsvindt?

A: Binnen 5 werkdagen kan het vonnis worden betekend.

V: Mevrouw heeft aangegeven dat het vinyl op de vloer medeoorzaak is van de geluidsoverlast. Zijn er normen voor vloerbedekking? Heeft u maatregelen daarvoor?

A: Destijds is mij gezegd dat vinyl op beton mag en dat er niets op de vloer hoeft te worden gelegd. Als je isolatie aanbrengt op de vloer dan gaat het vinyl kapot.

A: Is dat de enige manier om te isoleren?

A: Dat durf ik niet te zeggen. De vloer voldoet aan de door Staedion gestelde eisen. We hebben voor het aanbrengen van harde vloerbedekking eisen. Voor het andere moet ik het navragen. Ik heb die expertise niet.

V: Is er een geluidsmeting gedaan?

A: Nee, nooit. De klachten die er waren, waren genoeg voor ons om mee te nemen in het dossier. Op basis daarvan is de dagvaarding uitgebracht. De bovenbuurvrouw wilde ook geen hulp accepteren.



1736 Verslag  
Corporatie: Staedion

V: In het voorjaar is de gerechtelijke procedure gestart. Alleen de klacht van klager was niet voldoende geweest om de procedure te starten?

A: De dagvaarding is vanwege de huurschuld gestart. Maar ik wilde het gecombineerd - ook vanwege de overlast. Dat is de reden.

V: Vindt u dat u voldoende heeft gedaan ten aanzien van de geluidsoverlast?

A: Ja, ik vind van wel. Meldingen zijn aan het dossier toegevoegd. De procedure is adequaat gevoerd.

V: Wat zijn de eisen voor adequaat handelen?

A: De veroorzaker wordt aangeschreven. Bij geen gehoor volgt er een tweede brief. De veroorzaker wordt dan uitgenodigd voor een gesprek en er worden afspraken gemaakt. Als er geen opvolging is, dan wordt de bewonersconsulent ingeschakeld. Die kijkt welke stappen het moeten zijn. Daarna is er overleg met juridische zaken. Zij gaven aan dat het lastig was het dossier aan de rechter voor te leggen, want het is een een-op-een situatie. De burens van mevrouw hebben nooit geklaagd over de bovenbuurvrouw richting Staedion. Als de bovenbuurvrouw er alleen had gewoond, had het allemaal sneller kunnen gaan, maar ze heeft 4 kinderen.

V: Waarom is er geen huurcompensatie toegekend?

A: Die is niet toegekend omdat de procedure adequaat wordt opgepakt.

#### Laatste woord klager

De communicatie is erg slecht geweest. Ik lijd geestelijk en lichamelijk, zowel privé als op mijn werk. Ik betaal wel huur, maar ik slaap er niet.

Ik wil een compensatie van de huur vanaf het begin dat er is gezegd dat er niks aan de hand is met de vloer, terwijl ik zo vaak heb geklaagd. Ik woon er al anderhalf jaar niet meer op een normale manier. Ik wil compensatie in de huur.