



# Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

1614 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.

Klaagster ervaart al een aantal jaren geluidsoverlast van haar burenen/omwonenden. Deze klacht betreft de overlast die zij ervaart van de bovenburenen van nummer 221.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en betrokkenen stemmen daar desgevraagd mee in.

### Toelichting klacht door klager

Klaagster vertelt dat zij al ettelijke jaren overlast ervaart van diverse bewoners. Deze klacht betreft de geluidsoverlast door de bovenburenen van nr. 221 die inmiddels bijna 2 jaar in deze woning wonen. Het begint vroeg in de ochtend, 6.00 uur of soms nog eerder met veel schreeuwen, schelden, stampen, een krijsend kind en gooien met de deuren. Dat gaat zo de hele dag door. Klaagster verwijst naar het door haar opgestelde overlastdagboek. Zij vertelt dat de corporatie haar heeft gevraagd om meldingen van overdag tussen 10.00 en 17.00 uur zoveel mogelijk achterwege te laten tenzij er sprake zou zijn van een extreme situatie. Vandaar dat er tussen die tijden weinig gemeld staat in het dagboek.

Klaagster zegt dat de corporatie suggereert dat zij er alles aan hebben gedaan. De corporatie zegt dat er gesprekken zijn gevoerd maar met klagster heeft er geen enkel gesprek plaatsgevonden. De corporatie zegt dat het alleen maar leefgeluiden zijn. Klaagster is het daar niet mee eens. Voor klagster is de maat nu meer dan vol.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Heeft u met uw burenen gesproken over de overlast?

A: In het verleden heb ik diverse burenen aangesproken. Daar wordt steeds afwijzend op gereageerd. Ik weet dat andere burenen ook overlast hebben maar die willen of durven hier niet over te klagen.

V: Is de corporatie wel eens bij u thuis geweest om naar de overlast te luisteren?

A: De corporatie komt er bij mij niet in. Ze moeten maar in het portiek luisteren.

V: Als u de corporatie zou zijn, wat voor stappen zou u dan ondernemen om de klacht op te lossen?

A: De huurder met respect behandelen en de klacht adequaat aanpakken en niet afschuiven als 'het valt allemaal wel mee'.

V: Waarom is de poging tot mediation niet gelukt?

A: Zij heeft de klacht aangemeld bij Bureau Bemiddeling en Mediation (BBM). Er was een afspraak gemaakt met BBM. Toen bleek haar dat de bemiddelaar al met de overlastgever had gesproken. De bemiddelaar bleef maar volhouden dat de burenen de overlast hadden aangemeld. Er is een gesprek geweest, maar dat ging heel stroef en onfatsoenlijk. Toen heeft klagster hierover een klacht ingediend. Uiteindelijk heeft de coördinator van BBM aan klagster laten weten dat alles gecancelled was en dat de zaak teruggegeven zou worden aan de corporatie. Dat was in april 2015 en sindsdien heeft klagster hier niets meer over gehoord.

V: Heeft u ooit overwogen om zelf het gesprek aan te gaan met uw bovenburenen?

A: Daar heb ik geen behoefte aan gezien de taal die ik ze hoor uitslaan.

V: Staat u open voor een gesprek in een rustige setting?

A: Ja, maar dan wel met een ander bemiddelingsbureau.



# Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

1614 Verslag  
Corporatie: Staedion

V: Heeft u wel eens overwogen om zelf te verhuizen?

A: Nee, want ik laat me niet wegpesten. Ik woon hier al bijna 50 jaar. Met de vorige bewoners van 221 is tot 1998 altijd goed contact geweest, daarna is het stukgelopen. In 2000 is er een bemiddelingstraject geweest. Daarna is het goed gegaan tot 2009/2010. Toen is het geëscaleerd. Vanaf 2014 zijn er nieuwe bewoners op nummer 221 en heb ik weer overlast. Ik heb ook een keer de politie gebeld. Die zijn toen ook bij de overlastgevers in de woning geweest. Dus de opmerking in de stukken van de corporatie dat er nooit politiemeldingen zijn geweest, klopt niet.

## Zienswijze van de corporatie

Klaagster ervaart overlast en dat is heel vervelend. Maar klaagster is wel de enige huurder in het complex die klaagt over deze overlast. Het complex is van vlak na de Tweede Wereldoorlog en staat bekend om de gehorigheid. Het complex bestaat uit verschillende soorten woningen (klein en groot) met lage huren van rond de € 500 / € 600 per maand. Leefgeluiden van elkaar horen is in dit complex niet te voorkomen.

In 2014 zijn er nieuwe bewoners gekomen op nummer 221. De corporatie heeft de nieuwe bewoners er vooraf op gewezen dat deze woningen gehorig zijn en hun gevraagd daarmee rekening te houden en passende maatregelen te nemen. De corporatie heeft vastgesteld dat de bewoners goede, dikke vloerbedekking hebben gelegd.

Aan de nieuwe bewoners is ook gevraagd om bij eventuele problemen met klaagster in gesprek te gaan. En de bewoners hebben gevraagd of klaagster met hun contact opneemt als zij overlast ervaart. Dit blijkt moeilijk. Klaagster wordt boos en er kan geen goed gesprek gevoerd worden. Zij hebben elk een andere leefstijl. Dat botst en klaagster heeft daar last van.

## Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat is de algemene werkwijze bij dit soort overlast?

A: De sociaal complexbeheerders behandelen in eerste instantie de overlast en gaan met de betrokkenen in gesprek. Als er sprake is van een 1-op-1 situatie wordt geprobeerd de burensamenkomsten te spreken.

Lost dit niets op, dan wordt doorverwezen naar BBM. Bij zware overlast waar meerdere burensamenkomsten betrokken zijn, wordt normaal gesproken een overlastdossier opgebouwd.

V: Mediation is niet gelukt?

A: BBM heeft laten weten dat het niet is gelukt om een traject op te starten. Men had geen vertrouwen in een goed verloop en een goede afloop en klaagster had ook duidelijk geen vertrouwen in zo'n traject.

V: Heeft u ook zelf met omwonenden gesproken?

A: Het gaat hier om leefgeluiden. Dan gaan we niet actief langs de deuren. Dat doen we wel als het gaat om zware overlast.

V: Hebben jullie bij klaagster in de woning geluisterd naar de overlast?

A: Dat hebben we wel geprobeerd, maar wij mogen bij klaagster niet binnen komen. Het lukt ons ook niet om met de klaagster tot een goed gesprek te komen. We hebben diverse keren het initiatief genomen om met klaagster in gesprek te komen.

V: Hoe ziet u de oplossing?

A: Leefgeluiden is niet iets waar wij iets aan moeten doen. Aangeboden hulp en advisering stopt op een gegeven moment ook. Klaagster moet (ook) zelf proberen er met de burensamenkomsten uit te komen. Nu gaat het om de burensamenkomsten van 221, maar in de loop der jaren is er ook sprake



## Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

1614 Verslag  
Corporatie: Staedion

geweest van problemen met bewoners op verschillende andere adressen om klaagster heen.

De corporatiemedewerkers doen altijd hun best huurders met respect te behandelen. Het valt echter in dit geval op dat de manier waarop klaagster op de corporatie reageert niet altijd prettig is voor de medewerkers van de corporatie. Herhaalde opmerkingen van klaagster dat wij het niet snappen en ons verstand niet gebruiken maken een normaal en gemakkelijk contact lastig.

V: Heeft u overwogen om een andere bemiddelaar in te schakelen?

A: Nee, wij hebben een contract met Bemiddeling en Mediation en hebben het volste vertrouwen in dit bureau. Het bureau heeft meerdere bemiddelaars in dienst en men is altijd bereid het op een andere manier te proberen.

V: Vindt u dat u deze klacht goed heeft aangepakt?

A: Je kunt niet altijd alles naar tevredenheid oplossen, maar we doen hier ons best voor. We kijken altijd met een kritische blik of we het wel goed doen. We hebben de aanpak van deze klacht ook met onze leidinggevenden besproken. Overlast door leefgeluiden is altijd lastig. Want wanneer zijn het normale leefgeluiden en wanneer gaat het om elkaar moedwillig dwarszitten? De enige oplossing is goed met elkaar in gesprek gaan en goede afspraken maken. Wij willen het dossier graag sluiten, maar blijven altijd bereid in gesprek te gaan en blijven.

### Laatste woord klager

Uit de correspondentie blijkt dat zij niet de enige is die overlast ervaart. Meer burens ervaren deze overlast, maar durven niet te klagen. Als de corporatie een huurder met respect behandelt, worden ze ook door mij met respect behandeld. Zolang dat niet het geval is, worden ze door mij niet met respect behandeld. T.a.v. BBM verwijst klaagster naar diverse mails van eind 2015/begin 2016. Deze correspondentie getuigt niet van goede normen en waarden. Er wordt geen antwoord gegeven. Klaagster is en blijft van mening dat leefgeluiden niet 's morgens om 05.30 uur al beginnen.