



Verslag 1935
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

Klager ondervindt al sinds het betrekken van deze woning veel overlast van haar bovenburen, een gezin met 3 kleine kinderen.
Een buurvrouw, die schuin onder de overlast-gevende familie woont, vergezelt klager.

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 leest tijdens de hoorzitting haar schriftelijke beschrijving van de klacht voor, deze is als bijlage bij dit verslag gevoegd. De door klager voorgelezen brief beschrijft de klacht uitvoerig, en wordt als hier ingelast beschouwd.

De woning is destijds gecommuniceerd als zijnde een 55-plus woning. Mevrouw geeft aan op haar inschrijving alleen maar passend aanbod te krijgen voor 55-plus woningen.

De meegekomen buurvrouw geeft aan schuin onder klager te wonen en geeft aan minder overlast te ervaren als klager. De buurvrouw hoort de geluiden in de verte. De slaapkamer van de buurvrouw ligt aan de andere kant. De buurvrouw heeft stellig het vermoeden dat de honden blaffen als ze geluid horen. Als de buurvrouw ze hoort blaffen, dan hoort de buurvrouw ook gestommel. Het is niet zo dat de honden constant blaffen. De corporatie is niet bij de buurvrouw langs geweest in verband met de overlast.

Klager overhandigt een brief van de vorige bewoner aan alle aanwezigen.

Ook de vorige bewoner van klagers woning heeft overlast ervaren en gemeld bij Staedion.

Staedion is destijds langs geweest bij de bovenbuurvrouw en heeft de vloer afgekeurd. De wijkagent was erbij. De bovenbuurvrouw wist dat ze daarna bij klager in huis waren, de bovenburen waren op dat moment (dus) heel stil en de herrie begon weer toen de wijkagent was vertrokken.

Klager geeft aan dat ze ook geluidsmetingen wilde. Dat doet de corporatie echter niet, omdat ze volgens haar gewoon weten dat er sprake is van geluidsoverlast.

Klager geeft aan een andere woning te hebben gezien. De woning is haar niet toegewezen omdat haar inkomen € 1000,00 te hoog is, zo werd haar verteld door de corporatie. Klager behoort echter wel tot de doelgroep voor die woning. De woning aan de Ericalaan is een 55-plus woning op de 11^e etage. Klager wil graag geholpen worden uit deze situatie. Klager heeft geen vertrouwen in de rechter gezien het dossier welke de corporatie heeft. Klager geeft aan dat de corporatie niet moet zeuren over het geld. Hoe gaat klager de verhuiskosten



betalen? Klager is alleenstaand en moet hulp vragen (en dus betalen) voor diverse werkzaamheden. Klager wil rust in haar leven.

De overlast gaat 's avonds tot zeker 22.00 uur door. De bovenburen hebben totaal geen begrip voor klager. Ze zeggen ook gewoon dat ze klager gaan wegpesten als ze blijft klagen bij de corporatie. Klager is van mening dat kinderen niet zo worden geboren maar worden gemaakt: ze mogen alles van de ouders. De ruzies van de ouders zijn niet normaal. Klager heeft ook Veilig Thuis ingeschakeld en aangegeven dat het onhoudbaar is, ook voor de kinderen. Tevens heeft klager 112 gebeld. Ze komen niet langs, maar er wordt aan klager aangegeven vooral de overlast te blijven melden omdat ze bezig zijn met dossiervorming. Het is klager inmiddels al veel te ver gegaan.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U heeft zich ingeschreven voor de woning destijds?

A: Je kunt passend aanbod aangeven bij Woonnet en zo krijg ik het woningaanbod binnen.

V: Is de woning aan andere mensen wel aangeboden als 55-plus?

A: De buurvrouw beaamt dat haar woning ook werd aangeboden als 55-pluswoning.

V: Geldt dat voor alle woningen?

A: Toen de buurvrouw er kwam wonen in ieder geval wel.

V: Wat is de leeftijd van de woningen?

A: Ze zijn van begin jaren '70.

V: Weet u van andere burens of er is geïnformeerd naar de overlast?

A: Er was een oude man boven mij, maar die is naar een verzorgingstehuis en daar is nu een stewardess komen wonen. Zij zal nog niet veel kunnen zeggen over de overlast. Daarboven woont een bewoner die veel op Bali verblijft. Boven mijn buurvrouw aan de andere kant woont een echtpaar. Zij zijn veel weg. Ze zijn van Portugese afkomst en vinden het moeilijk een en ander op schrift te zetten.

V: Blaffen de honden alleen als er geluid is of blijven ze doorgaan?

A: Nee, ze blaffen alleen als er geluid is.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie geeft aan dat, als er een nieuwe bewoner in een woning komt wonen en ze een klacht binnenkrijgen, ze die klacht oppakken volgens de overlastprocedure. Er wordt niet gekeken of de vorige bewoner ook klachten heeft ingediend en/of overlast heeft ervaren.

De corporatie geeft aan wel een en ander te hebben nagekeken inzake overlastmeldingen, maar geeft aan er niet veel over te hebben gevonden. Er is niet helemaal teruggekeken tot het begin, maar er is niets gevonden. Ook is er geen reden gevonden van de vorige bewoner voor haar verhuizing. Als er dusdanige ernstige meldingen van overlast waren gedaan door de vorige bewoner, dan had dat zeker in het dossier gestaan.

Na de klachten van klager is de procedure gevolgd. De ondervloer van de bovenburen is gecontroleerd. De ondervloer was niet goed en de bewoners is gevraagd er een goede ondervloer onder te leggen. Dat is uitgevoerd.

De corporatie geeft aan de frustratie van klager te merken en denkt ook dat klager veel hoort van haar bovenburen wat zij als overlast ervaart.

Ze hebben echter te maken met twee partijen. Dat is een een-op-een situatie en daar worden bewoners op aangesproken. De corporatie geeft hierbij aan ook meldingen te krijgen



over de honden van klager. Ze blaffen vaak. De kinderen van de bovenburen zijn bang voor klager. De corporatie geeft aan niet te weten of dit waar is.

Klager heeft het over ernstige ruzies maar andere burens bevestigen dat niet. Dat maakt het erg lastig voor de corporatie, zo geeft Staedion aan.

De corporatie heeft bemiddeling en mediation aangeboden om er op een minnelijke manier uit te komen. Beide partijen hebben aangegeven dat niet te willen.

De corporatie geeft aan niet met 100% zekerheid te kunnen zeggen of de woning ten tijde van de advertentie een 55-plus woning was.

De heer XXXX meldt dat hij destijds een andere functie had. Wellicht is toen door de vorige bewoner een overlastklacht gemeld, maar is er verder voor zover hij weet geen actie op ondernomen.

Vandaag is de heer XXXX bij de hoorzitting aanwezig in zijn functie van Sociaal Complex Beheerder.

De corporatie reageert op het niet toewijzen van de woning aan de XXXX: zij heeft te maken met de regels van passend toewijzen waar zij zich aan moet houden. Corporaties kunnen niet zomaar om het woonruimteverdelingssysteem heen een woning toewijzen. Een noodzakelijke uitzondering daarop wordt vastgesteld door een speciale commissie. Er wordt dan op directieniveau een besluit genomen.

Kijkend naar alle emoties geeft de corporatie aan een en ander wel juridisch te willen laten toetsen. Als blijkt dat bewoners zich gedwongen voelen te verhuizen vanwege de bovenburen, dan kunnen ze het er eigenlijk niet bij laten zitten.

De voorzitter geeft aan dat het goed is dat de manager gaat overleggen met de afdeling juridische zaken om juridisch te toetsen of het dossier voldoende kansen biedt voor de toewijzing van een ontruiming. Er zijn daarnaast wellicht mogelijkheden om klager een andere woning toe te wijzen, maar die beslissing moet op directieniveau worden genomen.

De corporatie geeft aan duidelijk te merken dat de emotie bij klager hoog oploopt. Mevrouw XXXX geeft aan een woningclaim te willen maken, zodat er kan worden gekeken naar een andere woning voor klager. Het geven van een financiële bijdrage zal lastig worden. Daarnaast geeft mevrouw XXXX aan het dossier juridisch te zullen laten testen, inclusief de vandaag overhandigde brief van de vorige bewoner. Tevens zal de corporatie het politiedossier opvragen om te kijken of er grond is om een juridisch proces te starten. Want of klager wel of niet weggaat uit haar woning, het is niet de bedoeling met een volgende bewoner wederom aan tafel te zitten in verband met dergelijke overlast.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U heeft in het dossier van de vorige bewoner teruggekeken op overlastmeldingen tot ongeveer een jaar?

A: Ja, ik heb gekeken of er meldingen waren, er was geen overlastdossier. Althans ik heb het niet kunnen vinden.

V: Woont klager in een 55-plus woning?

A: Volgens mij is het dat nu niet. In het verleden wel, maar nu niet meer.

V: Heeft het complex betonnen vloeren?

A: Ja, dat klopt.



V: Is er daadwerkelijk bij inspectie vastgesteld dat de ondervloer bij de bovenburen is aangepast?

A: Ja, dat klopt. We hebben gezien waar het is aangeschaft en gecontroleerd of het er echt onder ligt.

V: Kunnen wij die informatie inzake de 55-plus woning krijgen?

A: Ja, die krijgt u.

V: Ervan uitgaande dat het ten tijde van de advertentie van de woning van klager inderdaad een 55-plus woning was, is het dan gebruikelijk dat daarboven een jong gezin met kleine kinderen woont?

A: We hebben gemengde complexen met 55-plus en een gedeelte vrije woningen. Ik kan niet zeggen of het hele complex 55-plus was of alleen de benedenwoningen.

V: Dus dat er iemand woont met kinderen kan gebeuren?

A: Ja, dat kan. Ik weet het van andere complexen, maar voor dit complex moet ik het navragen. Gezien de oppervlakte van de woning zou je kunnen stellen dat er meerdere mensen kunnen wonen.

V: Heeft u iets gezien van overlast in het dossier van de vorige bewoners?

A: Ja, er was een overlastmelding van de kinderen van de bovenburen. Wij weten het niet of het heel ernstig was, maar wellicht weet de politie dat wel.

V: Hoe kan het dan dat u dat niet weet?

A: Ik heb er geen dossier van kunnen vinden. Het kan zijn dat er correspondentie is, maar ik heb deze niet gezien. (*Klager geeft aan wel brieven te hebben*)

V: Mocht het zo zijn dat er overlast is boven de woning van iemand van 55-plus, kan het dan zijn dat de woning bij mutatie wordt verhuurd aan de volgende 55-plus bewoner zonder iets daarover te zeggen?

A: Als overlast is bewezen, moeten we eerst kijken naar de overlastgever voordat we wederom een 55-plus persoon in de woning toelaten.

V: Wat betekent dat?

A: Dat betekent dat we met het dossier van de bovenburen naar de rechter kunnen gaan, om aan te geven dat er inmiddels twee personen zijn verhuisd vanwege de overlast.

V: Stel dat er wel een overlastdossier aanwezig is, wat dan?

A: Dat zal de juridische afdeling moeten toetsen. Ik zit hier als Bewonersconsulent. Ik wil niets afdoen aan de klachten die er liggen. Ik zie nog geen dossier om naar de rechter te gaan. Bij de vorige bewoner speelde dit nog niet zo erg. Deze klachten komen binnen als geluidsoverlastklacht. We hebben gesprekken gevoerd en de bovenburen de gelegenheid gegeven de ondervloer aan te passen. Dat is wat eerst moet gebeuren. We gaan niet direct naar de rechter en een ontruiming aanvragen.

Het betekent hoor en wederhoor. Mensen moeten in de gelegenheid worden gesteld om hun gedrag aan te passen. We kunnen niet direct naar een rechter stappen. Een rechter is het uiterste wat we kunnen doen.

V: Kunt u dossiers van bewoners die zijn vertrokken inzien?

A: In dit geval heeft de vorige bewoner toestemming gegeven om die brief af te geven. Als er iemand anders komt wonen, dan sluiten we het dossier en openen een nieuw dossier van de nieuwe bewoner. Ik heb de brief van de vorige bewoner niet gelezen, dat moeten we eerst doen.

De voorzitter schorst de hoorzitting om iedereen in de gelegenheid te stellen de brief van de vorige bewoner te lezen. De brief is als bijlage bij dit verslag gevoegd.



V: Wat is uw reactie op de brief?

A: Dit zijn ernstige klachten. Ik stelde in het begin vast dat ik geen dossier heb gezien. Wel een aantal telefonische meldingen. Klager meldt de klachten schriftelijk, die zitten in het dossier. De corporatie reageert schriftelijk. De vorige bewoner heeft niet schriftelijk geklaagd.

V: Zijn er procedures waarin staat dat er alleen schriftelijk klachten kunnen worden ingediend?

A: Nee, dat is er niet. Telefonische klachten heb ik gezien, maar ik heb er geen schriftelijke reactie van de corporatie op gezien.

V: In de brief van de vorige bewoner staat dat er op 21 mei 2018 een overzicht is gemaakt voor de corporatie. Hebt u dat overzicht niet gezien?

A: Nee, heb ik niet kunnen vinden. Het is wellicht wel gegeven aan de medewerker destijds en vervolgens niet in het dossier opgenomen. Dit doet uiteraard niets af aan de ernst van de klacht.

V: (*aan de heer XXXX*) Uw naam wordt meerdere keren genoemd in de stukken, klopt dat?

A: Het kan zijn dat ik destijds alleen telefonisch contact heb gehad. Ik ben nu aanwezig als Complex Beheerder die de overlastklachten behandelt van klager op dit moment.

V: U herinnerde het zich ook niet toen u deze hoorzitting aan het voorbereiden was?

A: Nee, ik behandel zoveel klachten.

V: In de brief van de vorige bewoner staat dat de heren XXXX en XXXX bij haar zijn geweest. U herinnert zich dat niet?

A: Ik kom op zoveel plekken. Ik fungeer ook als vervanger en ik bemoei me dan ook niet met specifiek inhoudelijke klachten.

V: Ben u ooit bij klager geweest?

A: Ik ben met de wijkagent op huisbezoek geweest bij klager.

V: Dus u weet hoe ernstig het was?

A: Op dat moment heb ik dat niet geconstateerd. We hoorden het destijds niet toen we er waren.

V: U zegt: nieuwe bewoners, nieuwe situatie, nieuw dossier. Echter, de bron van de overlast is er dan nog steeds. Daar wordt een nieuwe bewoner weer mee geconfronteerd. Nieuwe bewoners investeren geld in de woning.

A: Ik snap waar u naar toe wilt. Er komt een nieuwe bewoner, er komt een overlastklacht. Gaandeweg het proces komt er een overlastdossier. Mocht blijken dat er sprake is van structurele overlast, dan kijken we in het dossier wat er allemaal is gebeurd. Het komt ook wel eens voor dat burens elkaar gewoon niet mogen.

Ik kan niets ernstigs vinden in het vorige dossier, alleen telefonische meldingen. Ze waren wellicht ernstig, maar ik kan ze niet vinden.

V: Stel dat dit allemaal waar is, hoe reageert u dan?

A: Als we de ernst terug hadden kunnen vinden in het dossier, hadden we anders gereageerd. Ik heb het niet kunnen vinden. Er zijn veel brieven verstuurd naar de beklagde met daarin waarschuwingen. Er is over en weer correspondentie. In dit stadium kunnen we een bemiddelingstraject aangaan of wij moeten als corporatie de klacht opschalen zodat het naar een rechter gaat. Wij kunnen dat niet zeggen tegen de bewoners. Klager en beklagde hebben brieven van de corporatie gekregen.

Er zijn gesprekken gevoerd met de beklagden. Onze inbreng is dat we niet veel meer kunnen doen dan we gedaan hebben. Als uiterste stap zou het naar de rechter moeten.

V: Ziet u nu aanleiding om naar de rechter te stappen?



A: Kijkend naar de emotie van klager zou het wellicht een stap kunnen zijn. Maar ik weet niet of de rechter zal sturen op een ontruiming van het gezin. Het is het ene woord tegen het andere woord.

V: Kijkend naar de brief van de vorige bewoner, dan dient u denk ik in gesprek te gaan met de heren XXXX en XXXX. Zij worden genoemd in de brief. De heer XXXX is hier aanwezig, maar hij doet alsof hij er niets vanaf weet. Dat is niet respectvol naar klager.

A: Ik stond daar als vervanger, ik behandel veel overlastklachten. Ik kan niet alles onthouden.

V: Waarom bent u er dan?

A: Dat heb ik reeds eerder gezegd, omdat ik het proces van klager nu behandel.

V: De dossierkennis lijkt wat minimaal. Zeker gezien de e-mails die zijn gestuurd naar Staedion, waarop ook is geantwoord. Zou u niet beter kunnen zoeken?

A: Dat zou ik kunnen doen. De overlast wegnemen kan de corporatie niet. De rechter zal het verhaal van klager denk ik niet zwaar laten meewegen. Ik wil wel zeggen dat als dit goed gedocumenteerd was geweest, we de klacht van klager anders hadden ingestoken.

V: Kunt u dit alles voorleggen aan uw huisjurist?

A: Ja, dat wil ik wel doen. Ik wil wel een rechtszaak starten, maar ik wil geen valse hoop geven. Ik heb wel vaker voor de rechter gestaan; een rechter zet niet snel kinderen op straat. Ik wil zeker weten dat we een zaak hebben.

Laatste woord door de klager

Ze hebben het over scheef wonen. Dat geldt hier ook. Je moet niet zo'n 'zwaar beladen' gezin boven een 55-plusser zetten. Hoeveel klachten moet je krijgen? Hoeveel informatie moet je achterhouden? Hoe vaak moet je zeggen dat je niets kunt vinden? Ik moet alles weerleggen en overal energie in steken om het boven tafel te krijgen.

Ik heb gemeld dat ik een andere woning heb gezien, waar ik rustig kan wonen met mijn honden. Hoe lang moet dit nog duren?

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerkers van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.