



Verslag hoorzitting 2424

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 de door klager ervaren (geluids)overlast afkomstig van de directe bovenbuurvrouw van klager.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

Omdat klager zonder bericht afwezig is, geeft de voorzitter, voordat de corporatie de gelegenheid krijgt haar zienswijze uit te dragen, een korte samenvatting van de klacht.

Ten aanzien van de reikwijdte van hetgeen tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich beperkt tot de dienstverlening van de corporatie. Daarbij staat de vraag centraal of de corporatie zodanig heeft gehandeld wat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. Strafrechtelijke zaken vallen hierbuiten. Daartoe zal klager zich moeten wenden tot de politie.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX geeft aan sinds januari 2024 bij de corporatie werkzaam te zijn en meldt de zienswijze te hebben opgesteld.

De klacht is in eerste instantie behandeld als een burenruzie tussen twee bewoners. Tegen huurders wordt in zulke gevallen gemeld om de kwestie met elkaar proberen op te lossen. De burens hadden in beginsel een goede relatie met elkaar. In juli 2020 is er een gesprek geweest en is de overlastgever aangesproken op haar gedrag. Ze gaf aan geluidsoverlast te hebben van de onderburen. Overlastgever ging niet volwassen met de situatie om. Meldpunt Bezorgd is langs geweest bij overlastgever. Het leek een kwetsbare huurder. Daarna was het een jaar stil tussen de burens. Klager wilde aan van alles meewerken (weliswaar in het bijzijn van mevrouw XXXX), maar de overlastgever wilde dat niet. Het was frustrerend voor klager.

In december 2021 is er wederom een huisbezoek geweest bij de overlastgever. Het betrof een stopgesprek. Er is gemeld dat de pesterijen richting klager moesten stoppen. Nadien vond in februari 2022 nog een stopgesprek plaats op kantoor van de corporatie, waar beide huurders bij aanwezig waren. De conclusie was elkaar vooral met rust te laten. In april 2022 zijn partijen opnieuw aangemeld voor buurtbemiddeling. Het bleef echter een één-op-één-situatie en dan moet men er met elkaar uitkomen. Vanaf oktober 2022 is de eerste waarschuwingsbrief (niet in dossier aanwezig) aan de overlastgever gestuurd. Ze erkent wel een en ander, maar uiteindelijk werkt ze niet mee. In die brief staat dat ze moet stoppen met haar gedrag. Ze zegt overlast te hebben van klager. Ze heeft last van machines, waaronder de stofzuiger. Verder heeft overlastgever klagers voordeur beschadigd. In de tussenliggende periode ging overlastgever steeds gekker gedrag vertonen. De corporatie heeft heel lang geprobeerd de kwestie via bemiddeling op te lossen. Wellicht heeft dat te lang geduurd. Er werd een dossier ten aanzien van de overlastgever opgebouwd.



Verder heeft er in augustus 2023 een stopgesprek plaatsgevonden bij de gemeente. Partijen zijn uitgenodigd en zijn met elkaar in gesprek gegaan. Klager is bij het gesprek geweest en de zoon van de overlastgever is ook uitgenodigd. We kunnen huurders aanspreken, maar niet handhavend optreden voor zaken die buiten onze macht liggen. Denk aan de dreigementen en uitingen aan het adres van klager. In december 2023 is een buurtonderzoek uitgevoerd. Daarop heeft de corporatie geen reacties ontvangen van bewoners. In dat kader is niet langs deuren gegaan. Het vond per brief plaats. De bewoners zijn niet bang van overlastgever. Waarschijnlijk is daarom het portiek niet bezocht door de corporatie.

In januari 2024 is er wederom met klager gesproken. Klager is moe van het gedrag van de overlastgever. De pesterijen zijn voorbij, maar ze schreeuwt nu vooral heel veel. Klager is geadviseerd een dagboek bij te houden. Het dagboek is ingeleverd door klager bij de corporatie. Daarna heeft wederom een huisbezoek plaatsgevonden bij de overlastgever. Ze was erg verward. Ze erkent dat ze schreeuwt. Er is overlastgever hulp aangeboden. De GGD is langs geweest, maar dan geeft ze aan dat ze toch niet wil meewerken. Uiteindelijk is overlastgever voor een week opgenomen geweest. Het geschreeuw is overigens dagelijks. Soms een uur, soms een kwartier. Het is zorgelijk. Het is grotendeels overlast en dat is met klager besproken. Er is gesproken met overlastgever en gezegd dat ze hulp moet zoeken, omdat er anders stappen worden gezet. We hebben contact gehad met de gemeente en de casus met hen besproken. Ze hebben een waarschuwing gestuurd aan overlastgever. Daarin staat ook dat ze hulp moet aanvaarden. Volgende week staat weer een gesprek gepland met overlastgever samen met de GGD. Er is een laatste waarschuwingsbrief verstuurd. De druk wordt richting overlastgever opgevoerd. Dit omdat gevonden wordt dat ze hulp moet aanvaarden.

Er komt inmiddels geen melding van klager over ander gedrag binnen; het is vooral het geschreeuw door overlastgever.

Mevrouw XXXX geeft nog aan dat er in het verleden wel een fysiek buurtonderzoek is uitgevoerd. De buurtbewoners die gesproken waren, leken het kamp van overlastgever te verkiezen boven dat van klager. Het vermoeden bestaat dat dit meer tegen de afkomst van klager is gericht en daarmee racistisch van aard is.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wie is volgens u de schuldige in deze kwestie?

A: Het is een klassieke burenruzie. Eén partij is kwetsbaar. Iemand met dat gedrag is lastig te corrigeren. Klager heeft wel zelfreflectie. Klager focust wel heel erg op wat de overlastgever doet. Er is ook echt wel overlast geweest van klager.

V: Begrijpen wij goed dat het gesprek bij de gemeente eveneens zag op het gedrag van klager?

A: Ja, dat klopt.

V: Uit de stukken van klager lijkt de vraag naar voren te komen dat de corporatie van zich moet laten horen. Hoe kijkt u daar tegenaan?

A: We hebben gezien dat die behoefte er is bij klager. Ik zie dat de maanden ervoor weinig contact is geweest. Dat heeft klager ook aangegeven. Mevrouw XXXX geeft aan veel correspondentie met klager te hebben gehad. Er is een uitgebreid dossier over de ervaren overlast.

V: Meldpunt Bezorgd is benaderd in 2020. Wat heeft dat opgeleverd?



A: Niets, want het is op vrijwillige basis. We wilden vooral weten of overlastgever bekend was bij hen. Overlastgever is dementerend en dan zie je veel wantrouwen ontstaan in gedrag. Dat heeft verder geen vervolg gekregen.

V: Klager woont in een appartementencomplex. Is het niet zo dat de naaste of omringende burens van overlastgever het geschreeuw eveneens zouden moeten horen?

A: Als je overdag werkt, dan hoor je dat niet. Mensen horen soms wel wat, maar zeggen er niet veel last van hebben.

V: Waarom is er vanuit de corporatie niet eerder geadviseerd om te beginnen met het bijhouden van een logboek door klager?

A: Ik denk dat men intern heel erg gericht was op de bemiddeling en daar het antwoord in zocht. Dossieropbouw is heel gericht op één persoon.

V: Ligt de regie ten aanzien van overlastgever nu bij de corporatie of bij de gemeente?

A: Die ligt bij de corporatie.

V: Heeft de gemeente het opleggen van een gedragsaanwijzing overwogen?

A: Er is nu wel een stap daarin gemaakt. De kwestie van klager heeft op de overlast-lijst gestaan. Alleen wanneer het weer rustig werd, ging die melding weer van de lijst af. Op een gegeven moment kwam de kwestie toch weer op de lijst te staan.

V: Hoe zit het met de zoon van overlastgever?

A: Die komt heel af en toe langs, maar speelt in het tegengaan van de veroorzaakte overlast geen rol.

V: Wanneer vond het geschreeuw vanuit de overlastgever plaats dat u besloot naar boven te gaan?

A: Dat was half februari 2024.

V: Is naar aanleiding daarvan de laatste waarschuwingsbrief verstuurd?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat is de strekking van de brief, nu deze niet in het dossier was opgenomen?

A: Dat er juridische stappen zouden worden ondernomen en dat overlastgever hulp moet aanvaarden.

V: Is er weleens nagedacht over de mogelijkheid tot het opleggen van een boete aan overlastgever? De algemene huurvoorwaarden bieden daartoe de mogelijkheid.

A: Die geven we eigenlijk zelden. Ze heeft een waarschuwing van de gemeente gekregen.

We moeten kijken naar een gedragsaanwijzing, maar daar moet ze dan wel aan meewerken.

V: Er zijn drie partijen betrokken bij deze casus. Hoe stemt u het een en ander met elkaar af?

A: We hebben een woonoverlast overleg, de gemeente is geïnformeerd en volgende week is het gesprek met de GGD.

V: Kijkend naar de doorlooptijd, bent u dan niet van mening dat er al een gedragsaanwijzing aan overlastgever opgelegd had kunnen worden? Een periode van begin 2019 tot in 2024 is wel erg lang voor een voortdurende overlastsituatie, nietwaar?

A: We hadden er wellicht korter op kunnen zitten. We hebben heel lang gedacht dat er twee partijen waren die er elk een aandeel in hadden. Het opleggen van een gedragsaanwijzing is vergaand. Overlastgever had last van geluiden van haar onderbuurman. Dat is verworpen tot een conflict tussen hen.

V: Vanaf welk moment heeft u de kwalificatie van hetgeen tussen partijen speelde gewijzigd?

A: Het begon eerst als een burenruzie. Toen kwamen er rare briefjes van overlastgever. Het was toen nog niet zo heftig. Het gedrag was toen al wel raar.

V: Begrijpen wij goed dat u van mening bent dat de corporatie op de juiste momenten de juiste stappen heeft gezet?



A: Ja, ik vind van wel. Wisselingen van collega's heeft de doorlooptijd geen goed gedaan. Er was sprake van veel personeelsverloop bij de corporatie. Als dit alles geneuzel is, dan gaan we het dossier sluiten. Wel wil ik nu weten of er meer aan de hand is bij overlastgever. Soms laten we dossiers te lang lopen, omdat overlast weer terugkomt en je wilt helpen als corporatie.

V: Hoeveel lagen heeft het appartementencomplex?

A: Dat bestaat uit vier lagen, waarbij klager op de begane grond woont.

V: Wij begrijpen dat niemand heeft gereageerd op het schriftelijk uitgevoerde buurtonderzoek. Andere mensen zouden toch ook last moeten hebben van het veroorzaakte geluid door overlastgever?

A: De portieken grenzen aan elkaar, maar sommige huiskamers grenzen ook aan elkaar. Buurtonderzoeken leveren helaas altijd weinig respons op.

V: Begrijpen wij goed dat er geen andere meldingen bij de corporatie bekend zijn over overlastgever, anders dan die vanuit klager en overlastgever zelf?

A: Ja, dat klopt.

V: Is er intern gedacht over de mogelijkheid van het aanbieden van een laatste kans contract aan overlastgever?

A: Wij willen eerst met de GGD en overlastgever om tafel. Ze moet eerst zorg accepteren en aan het vervolg daarvan meewerken.

V: Wat is normaal gesproken de gemiddelde doorlooptijd van een kwestie als deze?

A: We zijn bezig KPI's (zijnde prestatie-indicatoren) te ontwikkelen. Sommige dossiers lopen heel erg lang. Dossiers als deze kennen niet echt een bepaalde doorlooptijd. We hopen nu iets in handen te hebben, waarmee we verder kunnen.

V: Is het niet zo dat er intern beleid bestaat over een te hanteren escalatieladder in dergelijke kwesties?

A: Als we alles hebben ingezet en alles hebben gedaan, dan moeten we misschien accepteren dat dit het is en het aan partijen is om daar onderling uit te komen.

V: Zou de oplossing wellicht gezocht kunnen worden in het bieden van een andere woning aan klager?

A: Vermoedelijk zal klager dit niet willen. Klager heeft een grotere woning dan andere huurders in het complex.

V: Zegt u daarmee dat deze casus zich daar niet voor leent?

A: Verhuizen zou kunnen, maar als klager weggaat dan komt er ook weer een ander gezin. Ik weet niet of klager er voor openstaat en ook niet of de overlast daarmee over is.

V: Vindt u het terecht dat klager een klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend?

A: Gezien hoe het is begonnen met papiertjes, is het geen overlast. Klager wordt gepest en dat is niet goed. Het is geen overlast in de zin dat het structureel en terugkerend van aard is. Met tussenpozen worden zaken gemeld en is het vervolgens een bepaalde periode stil. In het dagboek dat klager ons nu heeft toegestuurd zie je dat overlastgever dagelijks schreeuwt. Dat is wel degelijk overlast.

V: Nu wordt het gebruikelijke traject doorlopen en worden alle middelen ingezet toch?

A: Haar gedrag verandert en het escaleert. We moeten nu ingrijpen.

V: Terugkomend op de eerder gestelde vraag: vindt u het terecht dat klager een klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend?

A: Nee, wij vinden dat er geen tekortkoming is in onze dienstverlening richting klager.

V: Wat is naar uw mening de oplossing in deze kwestie?

A: We hebben de verplichting richting klager om het serieus op te pakken en we moeten ervoor zorgen dat overlastgever de zorg gaat accepteren. Kan dat in haar eigen woning, dan



is dat heel fijn. Als dat niet kan, dan zal een volgende stap worden gezet naar een andere bewoning.

De voorzitter sluit de vergadering. De medewerker(s) van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 19 maart 2024

Verzenddatum, 26 maart 2024