



Verslag 2443

Corporatie: Hof Wonen

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 buurtoverlast afkomstig vanuit aangrenzende woningen.

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 op dit moment erg veel last van stress te hebben en haar advocaat neemt het woord.

Klager zit al vier jaar in deze ellende en vindt dat zij niet in deze buurt hoort met haar jonge dochtertje. Klager is een alleenstaande moeder en heeft een angststoornis, waarvoor zij onder behandeling is bij een psycholoog. Klager heeft veel geprobeerd te doen aan de situatie, maar tot nu toe heeft er niets geholpen. Haar buurman geeft bijna elke vrijdag een feestje en 's nachts staan er ook regelmatig mensen buiten, waar zij last van heeft. Klager staat ook al ingeschreven bij Woonnet-Haaglanden om voor een andere woning in aanmerking te komen. Daarnaast heeft zij ook een urgentieverklaring aangevraagd. De advocaat van klager geeft aan dat er nu wel echt actie ondernomen moet gaan worden door de corporatie, omdat klager het allemaal niet meer aan kan.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Klopt het dat u zelf gevraagd heeft om buurtbemiddeling? – en in dat kader aangegeven dat u daarvoor openstaat?

A: Ja, daar sta ik inderdaad voor open. *(De corporatie meldt dat er een wachttijd is.)*

V: Wij begrijpen dat u veel meldingen van ervaren overlast heeft gedaan via het Klant Contact Centrum (KCC) van de corporatie. Heeft u ook overal antwoord op gekregen?

A: Ja, ik heb veel meldingen gemaakt. Ik heb op misschien 30% maar een reactie gekregen.

V: Begrijpen wij goed dat u ook een logboek heeft bijgehouden?

A: Ja, dat klopt, want dat had de corporatie mij gevraagd te doen.

V: Begrijpen wij goed dat u overlast ervaart van nummers 41 en 45?

A: Ja, dat klopt, maar ook van heel veel andere burens. Ik ben bang voor hen en daarom zeg ik er niets van. Een van de burens geeft steeds feestjes op vrijdag, tot diep in de nacht. Ik heb ook meerdere keren de politie gebeld, maar durf dat zeker niet altijd te doen. Er is ook iemand met een grote hond in het complex en daar ben ik ook bang voor. Er zijn meerdere mensen en burens met mentale klachten in dit complex.

V: U durft niet te reageren vanwege angst voor hen?

A: Ja, dat klopt.

V: Zijn er andere mensen die ook last van de betreffende burens hebben?

A: Ja, ik heb daar met meerdere mensen contact over gehad, maar zij durven ook geen melding te maken bij de corporatie.

V: Uit de stukken maakten wij op dat u sinds 22 januari 2020 een huurovereenkomst heeft met de corporatie, waarbij uw klachten teruggaan tot 15 januari 2020. Hoe kan dat?



A: Dat zal een fout zijn, denk ik. Ik ben begonnen met melding van overlast te maken sinds ongeveer twee maanden nadat ik de woning heb betrokken. Dat was rond ongeveer 15 maart 2020.

V: Begrijpen wij goed dat het logboek wat u bij heeft gehouden op verzoek is geweest van de corporatie?

A: Ja, maar ik heb dat nooit ingeleverd bij hen.

V: U heeft meerdere meldingen bij de politie en ook een keer bij de wijkagent gedaan. Klopt het dat dat niet is teruggekoppeld naar de corporatie? Ging het in dat kader verder om een melding of deed u aangifte?

A: Ik bel alleen, want het doen van aangifte durf ik niet uit angst. Twee weken geleden kwam er ineens een telefoontje van de wijkagent, die zei dat hij het geen goede buurt vindt voor een alleenstaande moeder. Verder is er niets gedaan daarna.

V: In de zienswijze staat dat de klachten zijn onderzocht door de corporatie en ongegrond zijn verklaard. Wat vindt u daarvan?

A: De advocaat van klager vindt deze uitspraak onterecht en de corporatie klagers geval bagatelliseert. De advocaat van klager stelt een woningruil voor of in ieder geval een rigoureuze oplossing in de kwestie van klager. Hij vindt ook dat er beter over nagedacht had kunnen worden bij de plaatsing van klager in haar huidige woning.

V: Wat had de corporatie nog meer of anders kunnen doen dan wat ze tot nu toe gedaan heeft?

A: De advocaat van klager geeft aan dat er misschien beter een gesprek had plaats kunnen vinden, om zo beter de situatie in te kunnen schatten.

V: Verder begrijpen wij dat er ook een urgentieaanvraag loopt. Klopt dat?

A: Ja, in verband met bewijs wat aangeleverd moet worden loopt dat nog.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie geeft aan dat de meldingen bij de politie buiten hen omgaan en zij daar niets mee kunnen. De corporatie geeft ook aan dat de overlast van de vervuilde tuin van nummer 43 geen brandgevaar oplevert, waar klager niet bang voor hoeft te zijn. De bewoner in kwestie is in behandeling; er wordt eraan gewerkt en er hoeft geen angst te bestaan. Dat er een logboek bijgehouden wordt was ons niet bekend, maar dit wil de corporatie wel heel graag hebben. De corporatie vertelt dat er na de eerste meldingen eerst een wijkbeheerder is gaan kijken op 25 januari 2024, waarna op 1 maart 2024 een gesprek heeft gevolgd. Toen er daarna toch nog meldingen binnenkwamen, volgde er weer een gesprek – ook met de buurman erbij. Er zijn concrete afspraken gemaakt en op 5 maart 2024 ook gedeeld met klager. Ook is klager toen aangemeld voor de buurtbemiddeling en daar was klager mee akkoord. De wachttijd voor de bemiddeling is ongeveer zes tot acht weken. Er is nu een afwachtend beleid, tot er weer meldingen gedaan worden.

De wijk staat nu 'op slot', wat betekent dat er geen nieuwe bewoners meer aangenomen worden. Er wonen veel mensen met een probleemachtergrond en er wordt niet meer geplaatst. Het zijn ook nog eens zeer gehorige woningen. Door de corporatie wordt nu alleen het gedrag aangepakt. Als er een logboek is, dan ontvangen wij die graag. Dit hoort namelijk bij dossiervorming. De laatste stap zou huurontbinding zijn, maar dan moet het wel een heel zwaar dossier daaraan ten grondslag liggen.

Een verzoek tot woningruil moet aan zeer specifieke eisen voldoen en omdat het een wijk is met heel veel overlast, kun je niet iemand zomaar voortrekken. Ook zijn we nu nog niet zover in dit traject met klager.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Dateert de allereerste overlastmelding uit januari 2024?

A: Nee, er zijn ook al eerder meldingen gedaan in 2022, maar daar is nooit iets concreets mee gedaan. Dit omdat het steeds met tussentijdse perioden werd gedaan.

V: Verder is er dus niets uit die periode vastgesteld?

A: Nee, niets officieel.

V: In de zienswijze staat dat klager zelf actief moet handelen en dat woningruil een optie zou kunnen zijn in de kwestie van klager. Klopt dat?

A: Een eventuele woningruil is inderdaad op aanvraag van klager.

V: Zou dat in deze wijk kunnen?

A: Ja, dat zou moeten kunnen, maar het is eigenlijk zo'n slechte buurt dat dat wederom overlast zal opleveren. Andere mensen die woningruil aanvragen doen dit natuurlijk ook met een reden.

V: Wat vindt u van de uitspraak dat er niet adequaat gehandeld is door de corporatie?

A: Dat had inderdaad sneller en beter gekund. Heel veel dingen zijn ook niet terug te vinden in het dossier.

V: Is de buurtbemiddeling eerder aangevraagd dan wel aangeboden door de corporatie?

A: *Klager antwoordt hierop dat zij ooit eerder een mail heeft gestuurd en dat er nooit antwoord op gegeven is.*

V: Even kijkend naar het geheel: bent u van mening dat de gehele situatie veel te lang heeft geduurd tot oplossing daarvan, gezien vanuit de corporatie?

A: Dat vind ik lastig aan te geven; dat heeft ook te maken met de tijd die tussen de meldingen in zit en dat er steeds opnieuw begonnen moet worden. Toen het allemaal begon was ik er ook nog niet.

V: Begrijpen wij goed dat u de door klager ervaren overlast erkent?

A: Ja.

V: U geeft ook aan dat u weet wie de andere overlastgevers zijn, behalve die van nummer 41 en 45. Klopt dat?

A: Ja, maar omdat klager daar geen meldingen over maakt, kan ik er helaas niets mee.

V: Is er overwogen om een gedragsaanwijzing op te leggen aan de overlastgever(s)?

A: In dat traject zitten we nu; de overlastgever is daarvan ook op de hoogte en er ook afspraken daarover gemaakt. Als diegene zich er niet aan houdt, dan kunnen er sancties opgelegd worden. Dat er ook overlast ervaren wordt door deze klager van anderen, was mij trouwens niet bekend.

V: Uit het dossier maken wij op dat u aangeeft dat er een traject loopt waar u AVG-technisch niet op in kan gaan. Gaat dat dan om dossieropbouw?

A: Ja, dat klopt. Daarom is het ook zo belangrijk dat klager echt aangifte doet bij de politie, want dat is ook behulpzaam voor de corporatie en het in dat kader te vormen dossier.

V: Zou klager overgeplaatst kunnen worden naar een andere woning in verband met de door haar ervaren overlast?

A: Ja, technisch gezien kan dat, maar we moeten ons kunnen verantwoorden en in deze wijk zal dat tot problemen leiden.

V: Zou het een optie kunnen zijn om voor klager een andere oplossing te vinden?

A: Nadat het hele traject is doorlopen en aantoonbaar is dat het niet anders kan, dan wel.

V: In de zienswijze staat dat u de klacht ongegrond vindt. Kunt u dat toelichten?

A: Ja, dat ziet op hetgeen gezegd wordt dat we er niets aan doen, wel.



Laatste woord door de klager

De advocaat geeft aan dat het een atypische situatie is, gezien de angststoornis van klager. Aangifte doen is heel moeilijk voor klager. Misschien moet de corporatie toch eens overwegen een uitzondering te maken in dit geval.

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, 23 april 2024
Verzenddatum, 13 mei 2024