



Verslag 2511

Corporatie: Woonbron IJsselmonde

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 gaat over ervaren overlast in het atrium in het complex waar huurder woont.

Huurder is om 10.00 uur niet digitaal aanwezig en wordt gebeld door de voorzitter. Het blijkt dat huurder fysiek op de locatie van Woonbron IJsselmonde aanwezig is.

Hierop heeft de voorzitter voorgesteld om huurder telefonisch te laten deelnemen aan de hoorzitting. Hier heeft huurder mee ingestemd.

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 huurder

Er is overlast in het complex waar huurder woont. Overlast door gebruik van drank, rokende gasten, fietsen, witgoed en luidruchtig geluid. Het woongenot van huurder is hierdoor aangetast. Dit probleem is er al sinds april 2023. Er is te weinig aan gedaan door de corporatie om de zaken te laten verlopen zoals het hoort.

Op de galerij staan spullen van bewoners en er hangt van alles, wat ook niet mag. Dat staat ook vermeld in de huisregels, aldus huurder.

De voorzitter meldt dat tijdens deze hoorzitting alleen de klachten worden behandeld die worden vermeld op het klachtenformulier want dat is de kern van de klacht.

Er wordt wel wat gehandhaafd en er zijn tafels weggehaald. Mensen gaan op de galerij zitten waardoor problemen niet worden opgelost, maar worden verplaatst.

Vragen van de commissie aan de huurder

V: Is het atrium vrij toegankelijk voor niet-bewoners?

A: Ja, dat is vrij toegankelijk. De deuren staan altijd open en er zijn ook ruiten kapot. Maar het is niet de bedoeling dat iedereen er mag komen.

V: Er zijn regels voor het atrium, maar die zijn niet in het dossier aanwezig. Klopt dat?

A: Ik heb brochures bij me waarin staat dat er geen brandbare spullen mogen staan en ook dat er niet elke avond 15 personen mogen zitten. Dat zijn de regels van de corporatie.

V: Er is dus geen handhaving volgens u?

A: Ja, dat klopt.

V: Bent u bekend met soortelijke klachten van andere bewoners?

A: Jazeker.

V: Weet u of zij de klachten kenbaar hebben gemaakt bij de corporatie?

A: Er is een bewoner op de eerste etage die ook overlast ervaart. Er hangen ook overal kerstspullen.



Een commissielid meldt dat de overlast die nú wordt ervaren door huurder door Woonstad moet worden opgepakt omdat zij nu in het bezit zijn van het complex. Deze ervaring is dus geen onderdeel van deze hoorzitting.

Zienswijze van de corporatie

Fijn dat is aangegeven dat het complex per oktober 2023 is overgegaan naar Woonstad. De corporatie heeft nimmer ontkend dat er overlastsituaties zijn in het atrium. Daar heeft huurder gelijk in. Bewoners laten mensen toe in het atrium. Daar heeft nu ook Woonstad last van alsook de wijkagenten.

De corporatie wil ook graag melding maken van het huurdersgedrag van huurder. Tegen mevrouw zelf loopt ook een overlastprocedure. Daarnaast heeft huurder ook nooit een schriftelijke melding gedaan van de overlast. De complexbeheerder is door huurder uitgescholden en gediscrimineerd. Mevrouw denkt zaken op haar eigen manier op te lossen. Andere bewoners melden dat mevrouw eten naar beneden gooit. De corporatie snapt dat mevrouw gefrustreerd is maar geeft aan dat mevrouw op een normale manier een klacht had moeten indienen, maar dat is niet gedaan. Door het Klant Contact Centrum (KCC) zijn er ook veel meldingen ontvangen over mevrouw. Mevrouw scheldt tegen mensen en bedreigt medewerkers van de corporatie. Mevrouw is uitgenodigd voor een overlastgesprek, maar kwam helaas niet opdagen. De begeleider van mevrouw is hierover aangesproken.

Het overlastprobleem is bij Woonstad neergelegd want zij moeten er mee aan de slag. Op een gegeven moment was de groep in het atrium ook gevaarlijk. Het is helaas erg moeilijk om met mevrouw in gesprek te gaan

De voorzitter meldt dat wat er hiervoor gezegd is over het gedrag van huurder niet wordt meegenomen in de overwegingen, de uitspraak en het advies.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Kunnen mensen vrij in- en uitlopen in het atrium?

A: Ja, dat klopt.

V: Er zijn regels wat betreft het atrium. Is het lastig om daar een goede weg in te vinden?

A: We hebben schriftelijke meldingen nodig om te kunnen handelen. We hebben samen met Woonstad een opruimactie gedaan. Er was daarna iets verbetering. Het atrium is leeggeruimd. De meldingsbereidheid van bewoners is erg laag.

Als we geen fatsoenlijke meldingen krijgen, is het lastig om de dialoog aan te gaan. We hebben gesproken met bewoners, maar die zeggen niet veel. We hebben waarschuwingsgesprekken gehad met overlastgevers. Als er daarna weer geen meldingen komen, dan wordt het lastig.

V: U heeft dus meldingen nodig van bewoners?

A: Ja, dat klopt, maar die krijgen we niet. Woonstad heeft nu ook beveiliging ingeschakeld.

V: Heeft de gemeente rond de woonoverlast de regie overgenomen?

A: Nee, dat gebeurt niet. De gemeente neemt wel bestuurlijke beslissingen. Zo is bijvoorbeeld een woning, waar een cateraar in gevestigd zat, leeggehaald.

V: Wat heeft de bewonersbijeenkomst in juli 2024 opgeleverd?



A: Woonstad was daarbij aanwezig. Er zijn ook klachten over rokende mensen en dat is ook opgepakt. Als we niet weten wie de overlastgevers zijn, kunnen we helaas niets doen. Als we vragen om legitimatiebewijzen, krijgen we die niet te zien. Het is een zeer lastige groep.

Als we de procedures op de juiste manier willen inzetten, moeten we meldingen krijgen.

V: Wat heeft u na het onderzoek verder in gang gezet?

A: We zijn al een half jaar bezig om alles over te dragen aan Woonstad. Er zijn verschillende overleggen geweest en de overlast is besproken.

V: Is er op 18 juli 2024 nog iets toegezegd aan bewoners?

A: We hebben bewoners gevraagd meldingen te doen. Bewoners geven aan dat ze dat niet durven. Dat hebben we de gemeente ook gemeld.

V: Er was geen complexbeheerder omdat bewoners daar niet voor wilden betalen. In het dossier is wel te lezen dat een complexbeheerder onheus bejegend werd. Hoe zit dat?

A: Die complexbeheerder liep daar uit coulance, om te kijken of er kleine reparaties moesten worden gedaan. Er wordt inderdaad niet betaald voor een beheerder. We haalden de 70% instemming van de bewoners niet.

V: Wat doen gemeente en politie met jullie meldingen?

A: Als er mogelijkheden zijn en er is tijd dan rijden ze in de avond extra rondjes. Bewoners zijn opgeroepen vooral de politie te bellen. Dan is het aan de politie om in te grijpen.

Bewoners zijn helaas ook niet bereid de politie te bellen. De politie wil het ook vaak teruggeven aan de corporatie en dan gaan we in gesprek met de politie. De politie komt alleen als er meldingen worden gedaan.

Laatste woord door huurder

Ik heb nog nooit een klacht gehad over mezelf met data en namen. Ik heb klachten ingediend, eigenlijk al na drie maanden. Er is zelfs iemand bij me aan de deur geweest, maar die meldde vooral dat ik me rustig moest houden.

Ik wil ook meegeven dat duidelijk is te lezen in het besluit bouwwerken leefomgeving, artikel 6.23A wat wel en niet mag rond een vluchtroute en brandbare materialen. Ik wil gewoon goed wonen en geen overlast ervaren.

Andere mensen zijn inderdaad ook geïntimideerd en er zijn zeker drie mensen die ook klachten hebben ingediend.

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

Hoorzitting, 15 november 2024

Verzenddatum, 22 november 2024