



Verslag 1940
Corporatie Vidomes

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

Overlastklachten van de bovenbuurvrouw en de wijze waarop de corporatie hiermee is omgegaan.

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

XXX geeft aan dat klager op het laatste stuk van de corporatie nog aanvullingen en detailpunten heeft. Wellicht dat deze later tijdens de hoorzitting kunnen worden overlegd. In de aanvullende zienswijze van de corporatie valt vooral op dat de corporatie vraagt alleen de klacht ontvankelijk te verklaren wat betreft de huurder (de bovenbuurvrouw). Verweer van klager is daarop dat het op die manier is binnengekomen destijds. Maar tijdens de vorige zitting bleek dat er onderliggende problemen waren inzake de vrij recente klachten waaronder o.a. de fietsklachten. Daarom meent klager om die reden dat de klacht wel ontvankelijk moet zijn. Het basisprobleem, het grote probleem, is dat er niet voortvarend genoeg met klachten van klager is omgegaan en niet adequaat genoeg is gereageerd. Het vertrouwen is weg. Het vertrouwen moet worden hervonden.

De corporatie zegt voortvarend genoeg te zijn geweest door in contact te blijven met klager en stappen te ondernemen richting de bovenbuurvrouw.

De corporatie zegt niet voortvarender te kunnen zijn inzake de klachten van klager.

Mevrouw kan niet beamen dat ze voortvarend hebben gehandeld. XXXX wil ook wijzen op het visitatierapport van XXXX. Daarin komt naar voren dat de dienstverlening van de corporatie op de punten van Klachtbehandeling lager scoort dan de gemiddelde corporatie. Dat vindt ook de gemeente Delft.

Ook de heer XXXX heeft dat in een e-mail d.d. 8 augustus 2019 beaamd. De corporatie realiseert zich dat de communicatie van de corporatie in het verleden niet altijd goed en adequaat is geweest. De heer XXXX noemt bijvoorbeeld de stofferingskwestie van de bovenbuurvrouw. Hij zegt ook dat klager daar nadeel van heeft ondervonden. De heer XXXX stelde voor dat klager twee maanden kale huur mocht inhouden. Ook vertelde de heer XXXX dat de corporatie zich zou inspannen om sneller en adequater te reageren.

Dan is er nog de kwestie van de klachtgedragovereenkomst. Het opstellen van die overeenkomst verandert niets aan het vertrouwen van de klager richting corporatie. De situatie was destijds was heel gevaarlijk. Klager is ook bedreigd tijdens een mediation bijeenkomst. Het was een zeer vervelende situatie.

Fijn wonen is een eerste levensbehoefte. Het gaat erom dat er adequaat wordt omgegaan met klachten. Daarom pleit klager ervoor om alle klachten te betrekken in deze zaak. Ze zijn onderliggend aan de primaire klachten.



De feiten zijn ook vaak niet juist. De aanvullende zienswijze van de corporatie klopte ook niet helemaal. Klager heeft het opgeschreven en wil het graag overleggen zodat het voor de commissie wellicht wat makkelijker wordt en het hier niet hoeft te worden besproken.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat is het voor soort bijlage?

A: Dat wat de corporatie beweert wordt in deze bijlagen ontkend. De bijlagen zijn de feiten. Sommige stukken zijn nieuw en sommige stukken niet. Ze melden bijvoorbeeld langs te zijn geweest op een bepaalde datum, maar dat is niet waar. Ze zijn niet geweest, want de zaak lag toen al bij de commissie. Er is wel een gesprek geweest, maar niet over de bovenbuurvrouw. Dat gesprek ging over de fietsen. Er zijn onwaarheden genoemd.

V: Zijn er op dit moment nog inhoudelijke aspecten over de klachten die relevant zijn ten aanzien van de zienswijze?

A: Ze zeggen dat er is gesproken over een geluidsmeter. Dat is niet gebeurd. Er is geen gesprek geweest met mij over de geluidsmeting.

V: Maar u heeft er wel op gereageerd?

A: Ze hebben er niet met mij over gesproken. Ze hebben dat schriftelijk gemeld aan mij. Maar dat kunnen ze niet eenzijdig beslissen. Hoe moet ik er vanuit gaan dat als er een meting is deze ook daadwerkelijk echt is? Ik heb veel met de corporatie meegemaakt. Als het niet is vastgelegd, dan ben ik degene die niet de waarheid vertelt, stelt de corporatie. Ook dat gesprek van de doodsbedreiging. Als dat gesprek niet was opgenomen, dan was het volgens de corporatie niet gebeurd. De situatie was zo dat ze zeggen dat mijn veiligheid niet in gevaar was. Ik was wel degelijk in gevaar. De bedreiging staat vast.

V: U zegt een adequate reactie van de corporatie te willen. Wat vindt u adequaat?

A: Ik verwijs naar het gesprek met de heer XXXX. Dat was een goed gesprek. Hij wilde graag dat klager duidelijk aangaf wat de klachten waren en wat de corporatie moest doen om het op te lossen. Dat is de wijze waarop de corporatie zou moeten reageren.

Er zijn heel veel wisselingen geweest bij de corporatie. Eerst was er de heer Van Zijl, toen kwam mevrouw XXXX en daarna de heer XXXX. Opeens ging de heer XXXX weg en kwam mevrouw XXXX. Dat heeft allemaal geleid tot onduidelijkheid.

V: Wat vindt u de oplossing?

A: Dit is de klacht, ga in gesprek en los het allemaal op.

V: Zou dat de uitspraak moeten zijn?

A: Dat klager niet telkens met een kluitje in het riet wordt gestuurd. Zij moet elke keer corrigeren hoe zaken echt zijn gegaan. Dat er één aanspreekpunt is. Met de heer XXXX is afgesproken dat er niet via een klachtgedragsovereenkomst zou worden gewerkt. Want daar gaat het niet om, het gaat erom dat klager weer vertrouwen krijgt in de corporatie. De heer XXXX zou iemand aanstellen bij wie klager terecht kan voor de klachten. Het is niet alleen dat je bij iemand kunt melden dat je klachten hebt, maar dat ze ook echt inhoudelijk worden behandeld.

Wat moet bijvoorbeeld ten aanzien van de bovenbuurvrouw de oplossing zijn? De bovenbuurvrouw hoeft niet te vertrekken, maar dat zij gedragsaanwijzingen krijgt en dat de overlast echt weggaat. Het is natuurlijk lastig om te bepalen wat leefgeluiden zijn en wat geluidsoverlast is.

V: In het oorspronkelijke klachtenformulier is aangegeven dat er overlast is van de vloer, incassobureaus en meerdere klachten zoals te lezen in de brief. Ik krijg nu de indruk dat het gaat over het proces, ook uit het verleden.



A: Het is een constatering. Deze klachten hebben qua aanpak met het verleden te maken. Het is niet meer terug te draaien. Uw commissie is ervoor om een duidelijk beeld te krijgen van deze klachten. Dat uw commissie beoordeelt of de corporatie er alles aan heeft gedaan de problemen adequaat op te lossen.

V: Wat is volgens u de oplossing?

A: Wat betreft de incassobureaus zie ik geen oplossing. Dat is gewoon zo. Het speelt nog steeds, maar in mindere mate. De bovenbuurvrouw laat post op mijn adres bezorgen. Ik heb daar ook bewijs. Het zal wel zo blijven tot ze alles heeft betaald of uit huis wordt gezet.

Wat betreft de vloer vind ik dat de corporatie met de bovenbuurvrouw moeten praten. Zij woont op de 3^e etage en de huizen zijn hetzelfde. Ik heb gevraagd of de onderburen last hebben van ons. Dat hebben ze niet. De vloer van de bovenbuurvrouw is vinyl met daaronder geen ondervloer.

V: Staat u open voor mediation?

A: Ik sta er voor open. Ik wil het vertrouwen terug. Waarom moet ik telkens met bewijzen komen? Ik hoor mevrouw XXXX zeggen dat ik de klacht over de ondervloer pas in december 2018 heb gemeld. Dat heb ik allemaal al in juli 2017 doorgegeven.

V: Gelooft u dat uw vertrouwen in de corporatie terug kan komen?

A: Als mevrouw XXXX er voor openstaat wel.

Mevrouw Lock meldt dat zij van mening is dat een mediation traject goed zou zijn. Deze commissie kan het vertrouwen van klager in de corporatie niet herstellen maar mediation is daarvoor wel een goed middel.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX overhandigt aan alle aanwezigen een pleitnota en deze wordt voorgelezen en daar waar nodig toegelicht. Deze pleitnota is toegevoegd aan dit verslag.

Mevrouw XXXX meldt dat klaagster een onevenredig groot appel op de corporatie doet met al haar klachten.

Er wordt gevraagd om een reactie op een stuk van april 2019. Dan komt er een reactie en dat is weer niet genoeg. Het is nooit adequaat genoeg. Wat wil klager nu nog meer?

Mevrouw XXXX meldt dat klager het heeft over de incassobureaus. Deze heeft mevrouw XXXX niet gezien, dus dat lijkt slecht onderbouwd door klager. Mevrouw XXXX geeft aan niet te weten of ze nu nog aan de deur komen.

In hoeverre moet de corporatie daar in mee? Zou dat niet moeten worden opgevraagd aan de incassobureaus zelf?

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat zou er volgens u moeten gebeuren? Klager zegt in gesprek te willen gaan. Mevrouw XXXX is weer actief. U heeft niet gereageerd op de vraag om in gesprek te gaan.

A: Is dat echt de oplossing? Het heeft driekwart jaar stilgelegen. Het lukt niet om in gesprek te komen. Er zijn diverse zaken voorgesteld. Ik heb diverse keren gevraagd naar een oplossing. Als we in gesprek gaan, zitten we dan over een half jaar niet weer hier? De indruk wordt gewekt dat de situatie zo blijft. Als we in gesprek gaan dan zal er ook van de kant van klager water bij de wijn moeten worden gedaan. Ik hoor nog steeds niet wat een oplossing zou moeten zijn. We staan met de rug tegen de muur.

V: De heer XXXX was toch op de goede weg?



A: Hij sprak over de klachtgedragovereenkomst en huurderiving vanwege het laminaat. Maar ook daar gaat klager niet mee akkoord.

V: U zegt dat de klacht niet ontvankelijk is, maar u wilt wel in gesprek?

A: Klager is onze huurster, we blijven in contact. Het gaat telkens over dezelfde onderwerpen. Het houdt ergens een keer op. Klachten moeten adequaat worden opgepakt als er sprake is van overlast. Dan moet er bijvoorbeeld wel een geluidsmeter worden geplaatst om de overlast te kunnen constateren.

V: Er worden zaken genoemd, zoals de incassobureaus en de vloer van de bovenbuurvrouw. U bent er op ingegaan in oktober 2018. Waarom denkt u dat dat punt niet meer speelt?

A: De laatste brief in het dossier is de brief van december 2018. Verder is er niets meer gemeld over de vloer. Wij denken dat het dus niet meer speelt. De corporatie wil een geluidsmeter plaatsen. Zo lang klager dat niet wil, denken wij dat het niet meer speelt.

Klager laat een mail zien over de bloempotten en meldt dat de politie op 18 augustus 2019 de overlast heeft vastgesteld. Ze waren er twee keer binnen een uur. De bovenbuurvrouw heeft hardnekkig gedrag. De heer XXXX heeft destijds gezegd dat de corporatie aan hardnekkig gedrag niets kan doen.

Klager geeft aan dat er wekelijkse gesprekken zijn tussen de politie en de corporatie.

Mevrouw XXXX meldt hierop dat de politie het woord overlast hanteert omdat klager dat woord hanteert. De politie sluit aan bij de termen die klager gebruikt. Het is niet zo dat de politie zegt dat er overlast is.

V: Wat gebeurt er als er een geluidsmeter wordt geplaatst?

A: Dan kunnen we kijken of er daadwerkelijk overlast is. Muziek is beter te horen, maar sommige geluiden kun je slecht meten. Het is een heel gevoelige microfoon. We kunnen het proberen, maar garanderen niet 100% effect. Na de geluidsmeting hebben we alles ingezet. Iemand moet de overlast vaststellen. De politie kan niet inhoudelijk alles delen vanwege de privacy. Het is jammer dat we nog geen geluidsmeting hebben mogen doen bij klager.

V: Heeft de corporatie richtlijnen wat betreft een geluidsmeting? Hoeveel decibel is overlast?

A: Nee, het gaat niet perse over het aantal decibel. Slepende pantoffels kan ook vervelend zijn.

V: Harde geluiden kunnen worden gemeten, maar kunnen andere geluiden ook overlast zijn?

A: Ja, bloempotten die waaien door de wind kan ook overlast zijn. Op een bepaalde dag bij veel wind kan dat. In hoeverre moet de corporatie daar wat mee? De woning voldoet nog niet helemaal aan de huidige standaard. De vloeren zijn van beton. Je zit in elkaars leefwereld en het leefgedrag zal moeten worden aangepast. De een kan er beter tegen dan de ander. De woningen in ons bezit, de kwetsbare personen en de problemen die dat met zich meebrengt, kun je niet altijd verhelpen.

V: Zijn er voorwaarden voor een vloerisolatie?

A: Ja, bij laminaatvloeren wel. De bovenbuurvrouw heeft vinyl en daar zijn niet echt richtlijnen voor. De huizen tegenwoordig zijn klankkasten.

V: Als we kijken naar het afgelopen jaar vindt u dat de corporatie adequaat heeft gereageerd in het proces?

A: Er is geen simpel ja of nee antwoord. Er waren wisselingen bij de medewerkers. Wellicht had met één jurist het proces sneller verlopen. De corporatie wilde in gesprek blijven. Het is altijd onduidelijk gebleven wat klager wil.

V: In een zwaar dossier mag je verwachten dat de corporatie sneller acteert?



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

A: We zeggen in onze correspondentie niets anders.

V: Is er veel veranderd in het klaaggedrag van klager het afgelopen jaar?

A: Klager klaagt nu bij de politie. Het is verschoven. Klager kan beter bij ons reageren. *(Klager merkt op dat haar is aangeraden bij de politie te klagen en niet bij de corporatie).*

V: Een gestructureerd gesprek kan goed zijn. Waar moet je naar toe en wat moet de uitkomst zijn?

A: Dit gaat over mediation.

V: Staat u open voor mediation?

A: We willen graag een constructieve samenwerking. Als mevrouw dit oprecht wil, dan werken we daar aan mee.

Laatste woord door de klager

Het vertrouwen moet terugkomen. Ze bieden hun excuses niet aan. Dat vind ik heel erg. We zitten weer hier aan tafel. Ik hoor telkens onwaarheden. Ze hebben het gelezen. Het is vermoeiend voor me om telkens in herhaling te moeten vallen. Ik moet alles bewijzen en aanleveren. Foto's en filmpjes moet ik maken om te bewijzen dat er sprake is van een waterlekage. Vervolgens zegt de corporatie dat het niet waar is en dat de aannemer niet hoeft langs te gaan.

Mevrouw XXXX merkt op dat ze de corporatie telkens hoort zeggen dat ze in gesprek blijven. Jurisprudentie is daar duidelijk in en eist van verhuurders meer dan in gesprek te blijven. Mevrouw XXXX vindt dat klager met een kluitje in het riet wordt gestuurd. Daarom blijft klager herhalen, want ze wordt niet gehoord. Dat gaat er niet goed.

Geluidsoverlast is een lastig gebied. In Delft bestaat er zelfs een Stichting Geluidshinder. Het is heel lastig als het niet gaat om stampende muziek of gedreun. Dan wordt meten lastig. Klager hoopt niet op een rechtszaak, want dat brengt partijen niet verder. Klager woont sinds 2004 in de woning. Er is kritiek op de hoeveelheid klachten die klager heeft. Ze is al die jaren een goed huurster geweest. Op het gebied van klachten is ze onvoldoende voortvarend en adequaat behandeld.

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