



Verslag 2222  
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**

De klacht heeft betrekking op de door klager ervaren overlast door omliggende bewoners.

*De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. De voorzitter meldt dat klager met afmelding afwezig is.*

### **Zienswijze van de corporatie**

De heer XXXX meldt dat alles wat van belang is in de zienswijze staat beschreven. Er moet sprake zijn van aangetoonde overlast om er als corporatie mee aan de slag te kunnen. Er zijn zeer grote dossiers aangeleverd door klager, maar er staan geen feiten en tijdstippen in om te onderzoeken. Er is buurtbemiddeling voorgesteld, maar daar wil klager niet aan meewerken. Wellicht wil klager de confrontatie niet aangaan.

De heer XXXX meldt sinds oktober 2021 wijkmeester te zijn. De eerste opdracht voor hem was om contact op te nemen met klager. Klager wilde een goed gesprek. Klager is uitgenodigd en had een opsomming van diverse klachten. De heer XXXX heeft alle punten doorgelopen met klager. Het ging onder meer over overlast van de burens, de gemeente en nog veel meer. Samen met klager zijn er stappen uitgezet.

Aan de gemeente is gevraagd wat er in de omgeving kon worden gedaan. De gemeente is aan de slag gegaan. Er is gesnoeid en er is vuil weggehaald. Daarna had klager last van de burens, die volgens hem moesten verhuizen. Echter, daar is een dossier voor nodig. Er is onderzoek gedaan naar de overlast door middel van een buurtonderzoek. Het bleek dat burens geen overlast van elkaar hadden.

Tot eind vorige maand heeft de heer XXXX contact gehad met klager. Klager wil soms een uitlaatklep en mag dan bellen of appen met de heer XXXX, wat ook gebeurt. Er is klager geadviseerd om rust te nemen. Klager is nu naar zijn ouders.

De omgeving herkende zich niet in de uitingen van klager. Er zijn ook geen overlastklachten uit het verleden, deze zijn pas recentelijk gekomen. De heer XXXX geeft aan verbaasd te zijn dat ze nu hier zitten voor de hoorzitting.

### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Zijn er klachten binnengekomen van overlast?

A: Jawel, maar pas recent. Vanaf oktober 2021 speelt er iets bij klager.

V: Wat is precies uw functie meneer XXXX?

A: Ik ben wijkmeester. Ik ben er zowel voor huurders als voor de corporatie om de kloof tussen bewoners en corporatie te verkleinen. Ze kennen elkaar niet en ik probeer te verbinden.

V: Is het de bedoeling dat u 24 uur per dag bereikbaar bent?

A: Ik ben een mensenmens en wil graag helpen. Mijn werk stopt niet strikt op vrijdagmiddag om 5 uur.



V: Als er wordt geklaagd, hoe gaat de corporatie dan aan de slag?

A: Als er een melding binnenkomt van burenoverlast, adviseren we eerst met de burens te praten. We adviseren dat op een rustig moment te doen. Vervolgens horen we aan wat dat gesprek oplevert en kunnen besluiten zelf burens te bellen. We proberen te bemiddelen. Daarna volgt buurtbemiddeling, onpartijdig en met hoor en wederhoor om begrip te krijgen voor elkaar. Als dit allemaal niet werkt, komen we in de situatie van doorsturen naar de gemeente, waarbij we de casus in overleg bespreken en huisbezoeken gaan doen. Dan kunnen er brieven worden verstuurd, waarin wordt gezegd dat er bijvoorbeeld geen contact meer mag zijn met elkaar.

V: In welke fase bevinden jullie je nu met klager?

A: We zijn net begonnen met het aanhoren van de burens en de zogenaamde overlastgevers.

V: Houdt klager buurtbemiddeling af?

A: Ja, dat klopt.

V: U heeft geen feiten van klager ontvangen. Is er een logboek?

A: Dat hebben we verzocht. Ook hebben we geadviseerd om aangifte te doen. We hebben een screenshot gezien dat er is gebeld naar de politie, maar we twifelen of klager de politie ook daadwerkelijk heeft gesproken. De politie heeft namelijk geen vastlegging van dit contact.

V: In welke fase wordt om een logboek gevraagd?

A: Als er gemeld wordt dat er overlast is, dan is dat bij het eerste contact. Als er wordt gezegd dat de buurman niet luistert dan adviseren we een logboek bij te houden. Want als je dan aan de hand van de feiten een gesprek voert met de burens, dan kun je er wellicht iets mee. Zo is heftige overlast soms al te stoppen als men zich daar bewust van is en kan er al meer begrip over en weer ontstaan.

De heer XXXX kreeg een soort logboek van klager van foutgeparkeerde auto's. Dat bleek echter een foto te zijn van enkele weken daarvoor. Klager lijkt soms wat verward.

De heer XXXX meldt dat corporatie haar best doet zaken op te lossen.

V: Klager verwijst naar burens die zijn verhuisd. Is er met die oud-bewoners contact geweest?

A: Nee, er zijn nu nieuwe bewoners.

V: Klager voert die burens die zijn vertrokken aan als zijnde dat ze ook overlast hebben ervaren. De suggestie wordt gewekt dat die mensen niets durven te zeggen. Klopt dat?

A: Nee, zij zijn al in augustus 2021 vertrokken.

V: Herkennen de burens die zijn benaderd zich niet in de situatie?

A: Nee, niemand herkent zich erin. Klager woont alleen en is veel thuis.

V: U heeft ook contact met buurtbewoners?

A: Ja. Er wonen veel gezinnen en daar horen spelende kinderen bij. Ze spelen in het voortuintje, wat gemeentelijke grond is.

V: Is klager iemand die andere mensen aanspreekt op gedrag?

A: Ik heb ook burens gesproken die vinden dat klager een zeer behulpzame man is.

V: Klager wil een urgentieverklaring en een ander woning. Zijn artsen verklaren dat hij beter in een andere woning kan wonen. Wat vindt u daarvan?

A: Wij geven geen urgentieverklaring af, of het moet levensbedreigend zijn. Het staat klager vrij om een aanvraag in te dienen. Overigens heeft hij dat gedaan, maar die is geweigerd.

V: Klager heeft duidelijkheid en grenzen nodig. Is het voor klager duidelijk wat hij moet doen bij overlast? Is hem dat telkens verteld?

A: Ja, dat is uitgelegd. Het protocol is misschien te delen op de website. Het is telkens schriftelijk bevestigd aan klager. Er is geen stappenplan doorgegeven.

V: Denkt u dat klager die informatie tot zich heeft genomen?



A: Jawel, maar dan zoekt hij weer een andere ingang en gaat weer op zoek naar een andere route om te klagen.

V: Er is geen enkel vooruitzicht dat klager een andere woning kan krijgen?

A: Ik ga daar niet over. Klager kan gewoon bij de corporatie terecht en kan zijn logboek inleveren.

V: Woont klager nog in de woning?

A: De woning moet als hoofdverblijf worden gebruikt, echter we handhaven dat in dit geval niet.

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

Hoorzitting, 3 mei 2022

Verzenddatum, 12 mei 2022