



Verslag 2251

Corporatie: Ressor Wonen

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 ondervonden overlast, treiterijen en pesterijen van de naaste buurman van klager.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. Klager is met kennisgeving afwezig.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX geeft aan niet vanaf het begin bij het dossier betrokken te zijn geweest. Klager ervaart overlast van haar buurman. Er komen telkens nieuwe overlastklachten binnen. Deze klacht is een onderdeel van een langlopende overlastrelatie tussen klager en haar benedenbuurman.

Voorop moet worden gesteld dat er geen contact is te krijgen met klager. Ze communiceert met (raadselachtige) briefjes en met stoepkrijt geschreven teksten op de muur. Een bemiddelingsgesprek is om die reden dan ook nog niet gelukt.

Klager is bij het Wijkteam aangemeld door de collega van mevrouw XXXX. De corporatie heeft nauw overleg met hen. Rozenburg is een kleine gemeenschap en iedereen waar zorgen over zijn, wordt besproken en herkend. Het lukt het Wijkteam ook niet om contact te krijgen met klager. Klager geeft nergens een reactie op.

Mevrouw XXXX geeft aan op alles van klager te reageren, echter zonder resultaat. De collega van mevrouw XXXX is erg actief in de wijk en heeft ook mensen aangesproken in de wijk. De zienswijze beschrijft een verstoorde relatie met een huurder waar zorgen over zijn, aldus mevrouw XXXX.

Het lastige is dat er naar de corporatie wordt gewezen bij overlast. Alleen is hier nu geen mogelijkheid er als corporatie iets in te betekenen en er iets aan te doen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wie zitten er in het Wijkteam?

A: Maatschappelijk werkers binnen de gemeente, politie en de wijkagent.

V: Vragen jullie toegang tot klagers woning?

A: Jawel, maar we komen niet binnen. De tuin wordt ook niet bijgehouden en we maken ons zorgen om wat klager kan. Niets heeft resultaat.

V: Uit het dossier blijkt dat er door klager 45 overlastmeldingen zijn gedaan. Kunt u aangeven hoe de meldingen zijn gedaan?

A: Ze komen schriftelijk binnen.

V: Worden de meldingen ook als zodanig geregistreerd bij de corporatie?

A: Ja, er wordt ook geantwoord. We reageren niet op alles van klager. Soms wordt het door de brievenbus gegooid bij ons.

V: Heeft u een voorbeeld van een reactie vanuit de corporatie richting klager? In het aan ons beschikbaar gestelde dossier zijn daar geen stukken over opgenomen.

A: Nee, op dit moment niet.

V: Wij begrijpen dus dat de corporatie niet op elke melding vanuit klager reageert, klopt dat?



A: Ja, dat klopt.

V: Kunt u iets zeggen over het type klachten?

A: Het betreft overlast van geluid, onheuse bejegening door de buurman, dingen die in haar tuin worden gegooid. Dat soort klachten.

V: Zijn er bij de corporatie ook andere huurders bekend die klagen over diezelfde buurman van klager?

A: Nee, klager is de enige die klaagt over de buurman.

V: Zijn jullie het gesprek aangegaan met de buurman?

A: Ja, dat hebben wij gedaan. Meneer is wat dat betreft ook niet echt toegankelijk. Hij verwijt klager dat zij dingen in zijn tuin gooit. De buurman heeft ook eens een tegel naar ons kantoor gebracht, die klager naar hem gegooid zou hebben.

V: Uit het dossier maken wij op dat er buurtbemiddeling is voorgesteld. Kunt u aangeven of de buurman bereid is daaraan mee te werken?

A: Nee, ze willen allebei daar niet aan meewerken. Ik had gehoopt dat klager hier zou zijn, dan hadden we het kunnen bespreken. Onze ervaring is dat als iets belangrijk wordt, klager er niet bij is. Er is totaal geen contact mogelijk.

V: De corporatie heeft een maatschappelijke zorgtaak richting haar huurders. Kijkend naar het feitenrelaas, dan heeft dat er alles van weg dat klager in min of meerdere mate hulp behoeft. Kunt u aangeven of u deze kwestie ook heeft geëscaleerd naar de gemeente? Dit vanuit een eventueel bestaand convenant met de gemeente.

A: Er is een beperking aan wat je kunt doen. Je kunt je zorgen uiten, alleen komen wij daar niet in verder. We zijn ook erg beperkt in het delen van gegevens. Het wordt een andere kwestie als er echt stenen door ruiten worden gegooid. Er is geen huurachterstand. Er is alleen tuinonderhoud nodig, maar alle communicatie verloopt schriftelijk.

V: Uit het dossier maken wij ook op dat klager zich bedreigd voelt, ofwel is bedreigd door de buurman. Weet u of klager daarover aangifte heeft gedaan bij de politie?

A: Nee, dat weet ik niet. We hebben goed contact met de Wijkagent, maar ook die informatie is heel beperkt.

V: Bij ons komt het over dat de corporatie er alles aan doet om de situatie op te lossen, maar daar helaas niet in slaagt wegens communicatiegebrek vanuit klager. Klopt dat?

A: Ik ben wel wat gewend, maar hier in Rozenburg lukt het niet en dat is opvallend. Deze corporatie probeert heel veel. Het is schrijnend dat het niet lukt. Een letterlijk dichte deur maakt alles lastig.

V: Is klager op de hoogte van wat de corporatie allemaal doet?

A: Ja, dat is ze. We versturen alles schriftelijk, zo ook de uitnodiging voor het bemiddelingsgesprek.

V: U bent van mening dat klager zo nu en dan raadselachtig communiceert. Kunt u dat toelichten?

A: Denk aan een steen met een geschreven notitie die ineens hier bij de corporatie ligt. Het is triest voor mevrouw.

V: Heeft u ook over de notities geen contact met klager?

A: Jawel, dat proberen we wel. Klager wil dat de buurman uit huis wordt geplaatst. Daar zijn de klachten echter niet gegrond voor.

V: Er is dus wel contact met klager, zo licht u nu toe?

A: Ja, wat betreft een schriftelijke reactie aan klager. Klager reageert niet op wat wij zeggen. Ze beleeft haar eigen verhaal.

V: Wat heeft het Wijkteam wel al gedaan?

A: Zij krijgen ook geen contact. Klager reageert alleen met het verwijt naar de buurman.



De voorzitter geeft aan graag enkele kopieën te ontvangen van de schriftelijke reacties van de corporatie aan klager.

V: Staat de corporatie ervoor open om nogmaals het bemiddelingstraject tussen de burens te starten?

A: Zeker wel, maar er zijn enorme wachttijden. We zijn nu in gesprek met een organisatie die buurtbemiddeling verzorgt in Brielle en Oostvoorne. Dit zou een casus daarvoor kunnen zijn inderdaad. We willen dat heel graag, we willen een stap verder komen in de relatie tussen de burens.

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

Hoorzitting, 11 oktober 2022
Verzenddatum, 20 oktober 2022