



Verslag 2265
Corporatie: Dunavie

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 ondervonden overlast wegens de aanwezigheid van diverse obstakels op de galerij die de vrije doorgang belemmeren, welke eigendom zijn van haar naaste burens.

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

Tijdens de hoorzitting wordt er een pleitnota voorgelezen van klager door haar vriendin. In het kort komt het relaas daarvan erop neer dat een samenvatting wordt gegeven van de klacht, betrekking hebbende op en voortvloeiende uit de door haar naaste burens veroorzaakte overlast op de gezamenlijke galerij door plaatsing van diverse obstakels die de vrije doorgang belemmeren. Men zou hierbij strijdig handelen met de algemene huurvoorwaarden (refererend aan de artikelen 9, 10, 12 en 19), op grond waarvan het niet is toegestaan overlast te veroorzaken of te bezorgen aan andere huurders, meer specifiek door het plaatsen van diverse obstakels in gemeenschappelijke ruimten, waaronder een galerij. Het gaat dan om de overtreding hiervan door haar burens wonende op de nummers 180, 182, 184 en 186. De grootste overlastveroorzaker van deze burens woont op nummer 184. Klager heeft van het voorgaande veelvuldig melding gemaakt bij de corporatie, echter zonder succes. Een daartoe gevoerde campagne 'houd de galerij vrij', die in juni en juli 2022 door de corporatie werd gevoerd, mocht ook niet baten. Nota bene werd in de campagne de galerij van klager op een video getoond, waarop te zien was dat hulpverleners kostbare tijd verliezen bij het aantreffen van obstakels die de vrije doorgang van een galerij moeten voorkomen. Klager geeft aan dat het nadien zelfs erger lijkt te zijn geworden, verwijzende naar de eerder aan de commissie toegestuurde foto's. Klager geeft aan dat ze de corporatie niet voldoende haar verantwoordelijkheid ziet nemen ten aanzien van de handhaving van de geldende algemene huurvoorwaarden. Zij vindt dit onaanvaardbaar en verzoekt de corporatie dit alsnog te doen, al dan niet met behulp van aanwijzingen daartoe van de commissie. Het vervelende is dat de situatie ook geen goed doet aan de relatie van klager met haar naaste burens. Sterker nog, de gemoederen zijn gespannen; zodanig dat dit in het verleden tot conflicten met haar naaste buur heeft geleid. De corporatie zou daarmee de op haar rustende verantwoordelijkheid niet nakomen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U zegt dat er weinig concrete acties zijn ondernomen door de corporatie. Heeft u wel eens gemerkt dat er wel iets is gedaan door de corporatie?

A: Er is contact gezocht met de burens en er is ons verteld dat er een brief is verstuurd aan hen. We hebben posters zien hangen, dat is gebeurd. Echte handhaving zal niet gebeurd zijn, want we zien nog dagelijks spullen op de galerij staan.



V: Wat is de huidige situatie nu op de galerij? In de zienswijze van de corporatie wordt namelijk verwezen naar een sommatie die gestuurd is aan de bewoners van nummer 184, waarin staat aangegeven dat de buurtbeheerder in week 48 (week van 28 november) langs zou gaan om te zien of men gehoor heeft gegeven aan de oproep van de corporatie om de obstakels uit de galerij te verwijderen.

A: Er ligt nog steeds van alles op de galerij.

V: Heeft u een foto van de situatie van de afgelopen dagen?

A: Dat moet ik opzoeken. De persoon die daar verantwoordelijk voor is, was langdurig ziek. We gaan ervan uit dat er dus niets is gedaan aan handhaving.

V: We hebben in het dossier ook iets gelezen over de betrokkenheid van een buurtbemiddelaar. Hoe zit dat precies? We begrijpen dat klager anoniem wil blijven en als gevolg daarvan de buurtbemiddeling niet tot stand is gekomen. Staat klager wel open voor buurtbemiddeling?

A: De kwestie van de anonimiteit gaat meer over het feit dat we niet overal de schuld van willen krijgen. Er zijn namelijk ook conflicten geweest met de burens.

V: Heeft er al een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden?

A: Nee, nog niet. Er is alleen wat appverkeer geweest met de buurtbemiddelaar. Ze zeiden dat ze niets konden doen voor ons.

V: Partijen moeten welwillend zijn voor een bemiddelingsgesprek, anders komt dat niet van de grond. Ziet klager dat ook zo?

A: Het is toch niet de verantwoordelijkheid van klager dat de galerij vrij blijft van spullen?

V: We begrijpen uw punt, maar dat staat er los van. Kunt u aangeven of klager wel openstaat voor buurtbemiddeling?

A: Jawel, daar staan we voor open.

V: Toch nog even een stap terug. Waarom is er in eerste instantie buurtbemiddeling door de corporatie aangeboden?

A: Dat was een lange tijd geleden; er was toen een ander conflict met dezelfde burens. Wij kunnen niet vragen aan de burens of ze het bankje willen inklappen, want dat leidt al tot een conflict. Er komen nare reacties van hen.

V: Op basis daarvan heeft de corporatie verwezen naar buurtbemiddeling?

A: Ja, dat klopt.

Zienswijze van de corporatie

Er is inderdaad een groot probleem op de galerijen. We sturen brieven aan de overlastveroorzakers en we handhaven ook daarop. Er is een campagne gehouden bij al onze complexen. We geven mensen tijd de galerij vrij te maken. Ook in dit geval. De betreffende burens zouden vandaag alles weg hebben gehaald. Er staat alleen nog een bankje en die halen we morgen weg, als die nog niet weggehaald is en zullen we de desbetreffende huurder aanspreken. De campagne is er om te zorgen dat de galerij vrij is. Dat is nodig voor de hulpverleners. Handhaven is lastig, want je hebt te maken met persoonlijke spullen van bewoners. We hebben huurders de mogelijkheid gegeven om de spullen weg te halen. Als ze het niet doen, dan gaan we het zelf doen.

Er zijn veel gesprekken geweest met de buurtbeheerder en de bewoners. Mensen hebben hun redenen waarom ze die spullen er hebben staan. Er staat een bankje wat opgeklapt kan worden. De reden voor de brief was dat het te vol was op de galerij en men er niet langs kan. Er zijn gesprekken gevoerd, stickers geplakt. Het is wellicht voor omstanders niet te zien wat er allemaal door ons wordt gedaan. Er is zeer veel contact geweest met omwonenden. We willen niemand dwingen en willen graag in contact blijven met de huurders. Het was een



pittige brief die gestuurd is aan de bewoners van nummer 184, maar op een gegeven moment moet er actie komen.

We vinden het heel vervelend voor klager dat dit gebeurt. We zitten hier niet om vervelend te doen; we willen graag een oplossing.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: De campagne was in juni dit jaar. De regels voor het vrijhouden van de galerij zijn bij huurders bekend nemen wij aan. Klopt dat?

A: Ja, dat klopt.

V: We zitten nu in december. Kunt u ons uitleggen waarom het optreden vanuit de corporatie zo lang op zich laat wachten?

A: Het gaat om bewustwording bij de bewoners. Het vrijhouden van de galerij is lastig. Men zegt al snel dat het toch al jaren goed gaat. We willen samen met huurders in gesprek, ook onderling. Dan kan het soms langer duren. In dit specifieke geval is er dus besloten de spullen weg te halen.

V: Dat kwijt u toch niet van uw verantwoordelijkheid? Op het moment dat er brand zou zijn uitgebroken met de nodige gevolgen van dien, dan bent u toch aansprakelijk?

A: We handhaven wel.

V: Wat heeft u dan gehandhaafd?

A: We zijn in gesprek met huurders, dat is een onderdeel. We zorgen wel dat de spullen weg worden gehaald. We willen het samen met de huurders doen. We kunnen niet alles zelf weghalen, het gaat om bewustwording.

V: U zegt dat dit probleem al lang speelt. Hoe gaat u dit in de toekomst aanpakken?

A: Het plan is de campagne, ook nieuwe manier van stickers plakken, en het sneller contact met huurders hebben. De beheerders in de wijk zijn ook actiever. De samenwerking met de hulpdiensten is verbeterd en zij informeren ook sneller.

V: In de algemene huurvoorwaarden wordt gesteld dat er een direct opeisbare boete kan worden opgelegd. Komt het voor dat deze bepaling wordt ingeroepen?

A: Nee, niet direct. Als huurders niets weghalen nadat we dat hebben gevraagd, sommeren we de huurders de spullen weg te halen, omdat er daarna een boete zal volgen. Dat willen we niet direct doen. We willen mensen namelijk niet op kosten jagen. Er moet bewustwording komen.

V: We hebben een voorbeeld gezien van zo'n brief aan een huurder. Hoeveel heeft u er inmiddels verstuurd?

A: Dat weet ik niet precies, maar zeker 100.

V: Wat is een gemiddelde terugkoppeling die u op zo'n brief ontvangt?

A: De meeste spullen worden dan weggehaald.

V: U zegt dat er vandaag spullen zijn weggehaald. Op wiens kosten is dat gebeurd?

A: Vandaag zijn er spullen weggehaald, maar niet door ons. Dat hebben de bewoners zelf gedaan. Er staat nog een rieten stoel en die halen we zelf weg, maar ik weet niet zeker of dat morgen is.

V: Zijn er kosten met de verwijdering gemoeid? En, zo ja, wie betaalt dat?

A: De kosten zijn deze keer voor ons, maar een volgende keer kan het zijn dat de betreffende bewoner de kosten moet betalen.

V: Hoe zit het met de andere huurders op de galerij? Het gaat om ongeveer vijf burens?

A: Met hen volgen we hetzelfde traject.

V: We hebben echter maar één brief gezien, en wel die gericht is aan nummer 184. Hebben de andere burens een gelijke brief ontvangen?



A: Voor de andere bewoners geldt hetzelfde, maar voor deze casus (doelend op de klacht bij de commissie) gaat het om nummer 184.

V: Op de foto's lijkt het te gaan om een lange galerij. Zijn er ook spullen aanwezig op de rest van de galerij, van andere burenen?

A: We spreken iedereen hetzelfde aan. In dit complex zijn er veel mensen die in de zomer voor hun deur gaan zitten. Er zijn meer mensen met een inklapbankje. We hebben veel contact met huurders. Het betreft een aantal complexen achter elkaar. We proberen in gesprek met hen te blijven. Uiteindelijk wordt er dan een brief gestuurd, maar dat voorkomen we liever. We willen mensen namelijk niet op kosten jagen. Daarom moeten huurders ook onderling contact hebben met elkaar, dan kun je elkaar vervolgens op zaken aanspreken. We handhaven als het moet.

V: U geeft aan dat burenen harmonieus met elkaar moeten omgaan. Een inklapbankje zou moeten kunnen, volgens u. Maar staat dat dan niet haaks op de algemene huurvoorwaarden? Moeten de algemene huurvoorwaarden niet het uitgangspunt zijn en dat er dus geen obstakels mogen staan op de galerij?

A: De foto laat zien wat voor bankje het is. Dat bankje is toegestaan en vormt geen belemmering.

V: Maar het bankje wordt toch niet dichtgeklapt, zo blijkt uit de foto's? Ook zien we bijvoorbeeld een winkelwagen op de galerij staan.

A: Een winkelwagen is wat anders.

V: Een bankje wat niet wordt dichtgeklapt belemmert toch de doorgang?

A: Niet als het bankje wordt opgeklapt.

V: De klacht bij de commissie is in oktober van dit jaar ingediend. Kijkend naar de door u verstuurde brief aan de betreffende burenen op nummer 184 (de dato 17 november 2022), dan lijkt het erop dat u daarna pas actie bent gaan ondernemen. Waarom toen pas?

A: We waren al in contact met dit adres. Er waren al gesprekken gevoerd. Er was al gemeld dat de spullen weg moesten worden gehaald. We geven mensen een termijn om dat te doen. We vroegen ons ook af of de hoorzitting wel nodig was. Dat hebben we ook als zodanig gevraagd aan het secretariaat van de KCWZH.

V: Wat dat laatste betreft, klopt dat. Maar doet dat niet af aan de wens tot het laten plaatsvinden van een hoorzitting. Kunt u voor het overige aangeven wat er gebeurt als er in de toekomst zich weer een probleem voordoet bij nummer 184, bijvoorbeeld met een winkelwagen?

A: We horen dan graag van klager dat dit speelt. We zullen dan langsgaan en verwijzen naar de vorige keer en melden dat er een boete kan worden uitgedeeld. Dat is wat we kunnen doen.

V: U zegt te handhaven, maar dat is toch pas sinds de afgelopen twee maanden het geval?

A: We hebben veel contact met huurders. Eerst bellen we en dan gaan we langs. We zitten nu in de fase van een brief met een deadline. De buurthandhaver loopt een rondje en plakt stickers, dat gebeurt al veel langer. Alle acties lopen al langer en vanaf juni zijn we gestart met de eerder genoemde campagne.

V: Geschiedt het plakken van stickers met betrekking tot alle spullen?

A: Het gaat om objecten die de vrije doorgang beperken.

V: Stel dat er opklapbankjes zijn op een mooie dag, er brand uitbreekt en niet iedereen zijn bankje inklapt. Wat dan?

A: Het opklapbankje is in één beweging in te klappen.

V: Dat moet de brandweer dan bij iedereen gaan doen?

A: Als iedereen een opklapbankje heeft, dan is dat inderdaad niet handig.



V: Tot slot begrijpen wij dat volgens de corporatie er geen schriftelijke communicatie is van klager inzake diens klacht, klopt dat?

A: Er zijn meldingsformulieren op de website. Als het mijn wijk betreft ontvang ik ze, aldus mevrouw XXXX. Maar ik heb ze niet gevonden en wellicht zijn ze elders terechtgekomen.

Laatste woord door de klager

Op basis van dit alles wil ik benadrukken dat we niet per se buurtbemiddeling willen. Waar het om gaat is het feit dat we willen dat er regels worden nageleefd. Een opklapbankje in de zomer is niet iets waarom we deze klacht indienen. Vanuit ons is de vraag hoe het in de toekomst gaat. Moeten we blijven klagen? Wordt er dan opgetreden?

Het is belangrijk om te weten wat er gebeurt. Het contact met de burens is niet goed. Onlangs liep ik met krukken en moest met de trap, omdat we een conflict moesten mijden. Tot wie moeten wij ons blijven wenden?

Er wordt gezegd dat een opklapbankje mag en dat het werkt. Het blijkt echter dat als er een bankje is er heel veel mensen rondom staan. Ze gaan niet aan de kant als we het netjes vragen. Als een bankje mag, dan denken andere mensen dat ze wellicht een grote bloempot mogen neerzetten.

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, 13 december 2022

Verzenddatum, 28 december 2022