



Verslag 2018  
Corporatie Woonbron Delft

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

Er is sinds de zomer van 2019 overlast van de burens door het gebruik van cannabis.

*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

Klager heeft de overlast gemeld en de corporatie heeft bemiddeling aangeboden. Er valt niets te bemiddelen als de sanctie op dit soort overlast duidelijk staat vermeld in de algemene huurvoorwaarden. Het is door mij voldoende gemotiveerd richting corporatie. De algemene huurvoorwaarden zijn er niet voor niets. Dit is een afspraak tussen huurder en verhuurder. Wat moeten wij doen om het leefbaar te houden in het complex? In de Opiumwet, artikel 3 lid c staat duidelijk dat je cannabis niet in je bezit mag hebben. Waarom wordt de verantwoordelijkheid steeds bij huurders neergelegd? De corporatie heeft het zelf zo afgesproken met de bewonerscommissie. Ik woon in een woning die is bedoeld als huisvesting voor bewoners met een hulpvraag. Het is ook bij afdeling WMO van de Gemeente neergelegd omdat ik een onafhankelijk oordeel wilde en de gemeente gaf ons gelijk. De afdeling WMO was ook van mening dat de corporatie er iets mee moet.

*De voorzitter meldt aan klager dat de commissie luistert en beide kanten van het verhaal aanhoort. De commissie schrijft een advies aan de corporatie en klager krijgt daar een afschrift van. Er wordt hier tijdens deze hoorzitting nog geen oordeel uitgesproken.*

#### Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat is precies de overlast?

A: Onder begeleiding van XXXX is de klacht neergelegd bij de corporatie. Het was lastig en we wisten niet goed hoe dit aan te pakken. De corporatie toont geen sympathie.

V: U ervaart de overlast nu ook nog?

A: Die duurt nog voort. Ik had destijds geen dagbesteding en ik was toen ook meer thuis.

V: U ervaart overlast van het blowen?

A: Ja onder andere van nummer XXXX. Bij de tweede overlastmelding hebben we het huisnummer wel gemeld, de eerste keer niet.

V: Wordt er ook geblowd in de berging?

A: Ja dat was de tweede klacht. Het komt via de galerij naar boven via de verwarmingspijp mijn slaapkamer in. Ik kon niet goed herleiden of het sigarettenrook of cannabis was.

V: Heeft u op dit moment nog overlast van de burens op nummer XXXX?

A: Niet van het roken uit de berging. Het is ook seizoensgebonden. In september begint het weer.

V: U meldde de klacht bij de corporatie?

A: Dat is in overleg met de begeleider van XXXX gedaan. Er werd gezegd dat ik het zelf moest doen. Ik heb uitgelegd dat de corporatie iets moet doen op grond van artikel 11 punt 3



van de algemene huurvoorwaarden. Er is toen door de corporatie gezegd dat er niets zou worden gedaan.

V: De corporatie vindt dat u het eerst zelf moet bespreken met de buren. Deelt u die mening?

A: Het staat opgenomen in de algemene huurvoorwaarden dat de corporatie dat moet doen, dus dat is niet te betwisten.

V: U vindt het een principiële kwestie dat de corporatie de bewoners moet aanspreken op het cannabis gebruik?

A: Het staat in de algemene huurvoorwaarden.

V: Vindt u het ook moeilijk om het gesprek aan te gaan met de buren?

A: Nee ik vind dat niet moeilijk. Waar u steeds over begint zijn de gewone overlastprocedures. Mijn slaapkamer zit tegen de galerij aan. Als ze kletsen dan doe ik de deur open en vraag hen te stoppen. Dan stopt het ook.

V: Heeft u het over dezelfde buren als die cannabis roken?

A: Dit zijn de buren van nummer XXXX. Maar u moet bij de feiten blijven. Het staat in de algemene huurvoorwaarden en daar houd ik me aan.

V: Hoe weet u dat die algemene huurvoorwaarden ook gelden voor de bewoners van XXXX? U kunt toch een andere huurovereenkomst hebben dan de buren van XXXX?

A: De huurovereenkomst vloeit voort uit de algemene huurvoorwaarden.

V: Hoe kijkt u tegen de situatie aan mevrouw XXXX?

A: Ik ondersteun hetgeen XXXX vertelt. We hebben XXXX een machtiging gegeven om het hier uit te leggen. Wij als XXXX ondersteunen hem daarin want het gaat hem als bewoner aan.

V: Ondersteunt u ook het standpunt dat het initiatief bij de corporatie ligt?

A: Ik kom terug op hetgeen XXXX zei. Wij als XXXX hebben hem gemachtigd. In andere overlastvormen kan XXXX wel helpen.

V: Is het een flat waar XXXX woont?

A: Het is een flat met een galerij. XXXX huurt er een woning. In die gehuurde woning kunnen wij mensen onderbrengen met een hulpvraag, zoals XXXX.

V: Heeft u, XXXX, alles verteld wat u wilde vertellen of wilt u nog toelichten?

A: Bij de tweede melding was al bekend dat het om huisnummer XXXX ging. Er is geen reactie gekomen op die ingediende klacht van 25 juni 2019. Tot nu toe heb ik nog steeds geen reactie ontvangen van de corporatie. Bemiddeling en mediation is niet bedoeld voor deze overlast. Hier hebben we het over de algemene huurvoorwaarden waarin staat dat je geen activiteiten mag verrichten die in de Opiumwet strafbaar zijn.

V: Heeft u verder nog opmerkingen?

A: Ja over de kelderbox. De verhuurder vertelde me dat ik moest gaan kijken aldaar om te zien wie er rookte. Dat heb ik twee keer gedaan. De roker meldde dat er geen bordje hing waarop werd vermeld dat er niet mag worden gerookt. XXXX stelde voor een bordje verboden te roken op te hangen. De corporatie wil niet meewerken om een bord te plaatsen. Als het gaat om oplossingen geven ze niet thuis.

V: Zijn er werkzaamheden verricht in verband met de overlast uit de berging?

A: Er zijn gaten gedicht en dat is goed. Maar het is niet mijn vakgebied en ik weet daar verder niets van.

### Zienswijze van de corporatie

De corporatie is het niet eens met klager. Het roken van cannabis is niet verboden. Dat is de reden dat de corporatie er op deze manier mee omgaat. De corporatie erkent dat het vervelend is maar het is niet verboden. Het is een overlast, dus als corporatie starten we die



overlastprocedure. De corporatie heeft in 2019 mediation aangeboden. Zulke trajecten zijn vaak succesvol gebleken. Als we weten dat er meer dingen gebeuren die verboden zijn vanuit de algemene huurvoorwaarden dan gaan we er achteraan en bellen we als corporatie zelf de politie. Echter, het roken van cannabis op een balkon is niet verboden.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Als een huurder op het balkon cannabis rookt vindt u dat overlast?

A: Ligt eraan. Daarom zeggen we als corporatie: "spreek de burens erop aan". Daarna kan er mediation worden ingezet. Dat loopt bijna altijd goed.

V: U wilt mediation faciliteren. De bereidheid daartoe ligt echter bij de bewoners maar op deze manier wordt het in deze zaak niet opgelost. Kunt u iets aanvullends doen?

A: Wij hebben tegen klager gezegd dat hij de burens moet aanspreken. We zeggen dat voor een goede verstandhouding. We promoten met elkaar te spreken.

V: Als het aanspreken van de burens niet werkt en het probleem niet wordt opgelost, wat dan?

A: Dan kan mediation worden ingezet.

V: Is er al contact geweest met de burens hierover?

A: Dat ging met name over vuilniszakken. Dat is ook bij de Gemeente gemeld en daar was de buurvrouw niet blij mee. Ik weet niet of XXXX de burens heeft aangesproken op die vuilniszakken.

V: U heeft de burens niet aangesproken op de mogelijke overlast van de cannabis?

A: Ik heb de buurvrouw gevraagd of zij weet wie de cannabis rookt. Zij heeft aangegeven steeds minder te roken omdat ze een klein kindje heeft. Ik heb niet gezegd dat er klachten zijn, maar ik ben het gaan verifiëren. Ze was boos over de vuilniszakken. Het is indirect gevraagd aan de buurvrouw. Zij gaf aan dat het balkon en de galerij van XXXX ook vies is. Daar ben ik niet op ingegaan.

V: De volgende stap is concreet mediation aanbieden aan XXXX, XXXX en de buurvrouw?

A: Dat loopt via Stichting Bemiddeling en Mediation uit Den Haag. Zij nemen contact op met beide partijen. Het is geen burensbemiddeling maar gecertificeerde mediation.

V: Klagen er ook andere mensen over de rookoverlast?

A: We hebben van andere mensen geen overlast van de rook als klacht binnengekregen. Als het door de gaten komt, dan maken we die dicht. Dat is volgens mij ook gedaan.

V: Zijn er werkzaamheden uitgevoerd in de kelderbox?

A: Er is een reparatieverzoek gedaan maar XXXX geeft aan geen terugkoppeling te hebben gehad. We moeten even nagaan of de werkzaamheden zijn verricht

V: Hoe kijkt u aan tegen een bordje "niet roken" in de berging?

A: In onze algemene ruimtes mag niet worden gerookt. We hebben er bewust voor gekozen geen bordjes te plaatsen in onze algemene ruimtes.

V: Zou het in dit concrete geval wellicht praktisch zijn om wel een bordje op te hangen in de kelderbox?

A: Als ze er dan gehoor aangeven wel.

V: Zou u een bordje kunnen ophangen in de kelderbox?

A: Ja dat zou kunnen.

V: Wilt u nog andere punten toelichten?

A: Alles is gezegd. De corporatie ziet het als een overlastprocedure. Op deze manier wordt het alleen maar groter en steeds ingewikkelder. We hopen dat het opgelost gaat worden.



## Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

### Laatste woord door de klager

We hebben er alles aan gedaan om ons te houden aan de richtlijnen van de geschillencommissie. Ik zit hier met een hulpvraag. Ik heb me gehouden aan wat de algemene huurvoorwaarden voorschrijven. Als er iets aan de hand was met de burens heb ik ze aangesproken en dan was het ook over. Ik probeer me niet te verzetten. Er zijn afspraken met huurders en verhuurders en dan moet de corporatie zijn eigen afspraken wel nakomen. Ik wilde me niet per se hiertegen verzetten maar afspraak is afspraak vind ik. We zitten hier omdat het een civiele zaak is en daarom zitten we niet bij de strafrechter.

*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.*

Na de hoorzitting heeft klager op 7 juli 2020 een e-mail aan de commissie gezonden. De commissie heeft de corporatie in de gelegenheid gesteld daarop te antwoorden. De e-mail van klager luidt als volgt:

*Aan de leden van de Geschillencommissie*

*Geachte leden,*

*Mijn begeleider en ik zijn erg verontwaardigd om het eerste deel van de ingediende klacht. Wij waren er namelijk niet van op de hoogte dat in feite artikel 11.3 van de Algemene Huurvoorwaarden uitgevoerd is door de verhuurder naar aanleiding van de diverse meldingen en klachten. Na afloop van de hoorzitting hebben mijn begeleider en ik nog kort even gesproken of zij daarvan op de hoogte is dat de burens erop aangesproken zijn van het cannabis gebruik (hoofdzakelijk ging het om de vuilniszakken).*

*Zij gaf mij aan dat de standpunt verandering van Woonbron niet aan haar gemeld is en ook niet ten tijde van de ingediende klacht door XXXX tegen Woonbron afgelopen maart. Als dat destijds aan XXXX of XXXX door Woonbron werd medegedeeld, was de gang naar de geschillencommissie niet nodig geweest omtrent de specifieke melding. Ik weet niet in tot hoeverre de geschillencommissie bevoegd is om te oordelen in de toekomst? Want dat blijft natuurlijk wel de vraag dat als er weer een melding wordt gemaakt bij de verhuurder, dat zij natuurlijk wel de melding op zijn minst in behandeling nemen en artikel 11.3 uitvoeren zoals nu recentelijk gedaan is. Daarin zijn wij namelijk niet van standpunt veranderd. Bemiddeling en mediation is niet aan de orde omdat het niet om een gewone overlast betreft zoals in artikel 11.1 en hier daarnaast ook geen sprake is van conflicten (waar bemiddeling en mediation daar wél voor bedoeld is).*

*Ik zou dan daarnaast aan de geschillencommissie willen verzoeken hoe zij kijken naar artikel 11.3. Het moet natuurlijk wel iets van betekenis hebben!*

*Anders krijgen we eenzelfde situatie dat wij dus keer op keer de geschillencommissie moeten benaderen en er dan pas aan uitvoering wordt gedaan op grond van artikel 11.3.*

*Ik neem aan dat dat niet de bedoeling is.*

*Wij zijn tevreden met de toezegging om een bord "verboden te roken" die geplaatst wordt in de kelderbox door de verhuurder.*



**Geschillencommissie  
Wonen  
Zuid-Holland**

*In afwachting van uw reactie verblijf ik.*

*Met vriendelijke groet,  
De vertegenwoordiger namens de huurder,  
XXXX*

De corporatie heeft daar op 13 juli als volgt op gereageerd:

*Conform uw verzoek ontvangt u hierbij onze reactie.*

*Na de overlastmeldingen van XXXX heeft de sociaal beheerder van Woonbron, XXXX, drie vragen aan de burens gesteld:*

- Hebben zij (stank-, rook-, geluid)overlast in de woning veroorzaakt in of buiten het woongebouw? Het antwoord was nee.*
  - Zijn zij wel eens aangesproken op overlast door omwonenden? Het antwoord was nee.*
  - Roken zij? Het antwoord was ja, steeds minder rekening houdend met hun kindje.*
- Doel van deze vragen was informatie in te winnen.*

*Woonbron heeft de burens op geen enkele andere vorm van overlast aangesproken met uitzondering van de vuilniszakken op het balkon. De aanneming dat Geeta Jaggan tijdens de zitting gezegd zou hebben de burens aangesproken te hebben op het cannabis gebruik is onjuist. Woonbron mag het roken van cannabis in de woning niet verbieden. Zoals eerder aangegeven kan Woonbron voor de overlast, die het roken met zich meebrengt, Bemiddeling en Mediation pas inschakelen nadat bewoners elkaar hebben aangesproken op de overlast die zij ervaren.*

*XXXX interpreteert artikel 11 van de algemene huurvoorwaarden anders dan bedoelt. Dit zal in de toekomst mogelijk weer tot ongenoegen, verwarring en tot soortgelijke trajecten als deze leiden. Een oordeel en advies van de commissie is noodzakelijk om een punt achter deze zaak te kunnen zetten.*

*13 juli 2020  
XXXX  
XXXX  
Woonbron*

Delft, 7 juli 2020  
Verzenddatum: 27 juli 2020