



Verslag 1917  
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 overlast van de burens en de corporatie die de klacht niet goed afhandelt.

*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

Sinds 2015 heb ik overlast van de burens. Ik heb er gesprekken over gevoerd zonder resultaat. Via e-mail heb ik de corporatie geïnformeerd. Ze hebben niets gedaan. Ik heb een klachtenformulier ingevuld maar nooit iets van gehoord. Ik heb ook bewijs aangeleverd. Ik heb gesprekken gevoerd met de corporatie en ook met de burens. Het heeft geen rendement. Het is telkens een ander verhaal. Medische klachten heb ik ervan gekregen. Ik werk bij de Rijksoverheid. Als het landsbelang in geding is, moet ik bereikbaar zijn. Als dat mijn nachtrust verstoort dan is dat voor mij erg lastig.

Er gebeurt helemaal niets. Er is niet alleen geluidsoverlast. Het portiek is vies, er zijn veel geluiden en er zijn vuilniszakken aanwezig.

De corporatie schrijft in haar zienswijze dat ze de vuilniszakken in de gaten houden maar dat is niet het geval. Het is al drie weken vies. Als het vies wordt verwacht ik dat het wordt schoongemaakt. Als ze zeggen het in de gaten te houden, waarom wordt de schoonmaker er dan niet op aangesproken?

Ik wil graag een uitspraak van een rechter bijvoegen over de wijk XXXX. Er werd een andere woning aangeboden aan iemand en die had geen medische klachten. Hoe verhoudt zich dat dan tot mijn situatie?

*De voorzitter meldt hier geen antwoord op te kunnen geven. Elke casus is uniek en deze casus ken ik niet. Als deskundige kan ik wel het antwoord van de corporatie beoordelen ten aanzien van het aanbieden van een passende woning.*

*Wanneer kun je iemand op basis van urgentie een woning toewijzen? Hoe staat het met de afspraken die landelijk zijn gemaakt ten aanzien van het huisvesten van statushouders? Daarin toetsen wij dit op basis van of het wel of niet zo is. Wij vergelijken niet met individuele casussen, want die zijn vaak zo complex. Dat lijkt op elkaar te lijken, maar is niet per definitie vergelijkbaar.*

#### Vragen van de commissie aan de klager

V: U heeft last van het stampen bij de burens, het open laten staan van ramen. Maar dat is in hun woning. Een openstaand raam bij de burens kan toch geen overlast zijn voor u?

A: Er kan worden ingebroken. Er zijn enquêtes gehouden en daaruit blijkt dat de inbraken in onze wijk zijn toegenomen. Dat is te controleren bij de wijkagent. Ik zie regelmatig politie. Er



wonen Turken tegenover mij en met Pasen was de politie er ook weer. Open ramen lokt inbraak uit.

V: Het kan toch ook zijn om te ventileren?

A: Ik moet de ramen dichtdoen als ik weg ga. Ook als andere mensen weg gaan, moeten ze ramen en deuren sluiten. De politie geeft me dat advies. Het wordt geadviseerd in een schrijven.

*De voorzitter meldt dat het wel of niet dichtdoen van ramen ieders eigen verantwoordelijkheid is. Het is een advies om ramen en deuren te sluiten, maar je kunt iemand niet dwingen dat te doen.*

V: Wat verwacht u van ons?

A: Verhuizen, ik wil een andere woning. Het hele portiek, de bewoners, hebben een strafblad. Twee personen zijn psychisch niet in orde. Ik moet er regelmatig een alarmnummer voor bellen. Ze zijn bekend bij de diverse instanties.

V: U vraagt dus dat wij de corporatie ertoe manen een andere woning aan te bieden?

A: Ja, dat klopt.

*De voorzitter meldt dat de commissie niet kan verifiëren of de burens crimineel zijn. Wij zijn geen instelling die dat mag of kan doen. Als u de burens beticht van crimineel gedrag, dan kunnen wij dat niet verifiëren en dus niet opnemen in het advies. Dan wordt deze zitting beperkt dat de corporatie u een andere woning moet aanbieden op basis van overlast.*

V: Hoe weet u dat de andere bewoners een strafblad hebben?

A: Ik zag de buurvrouw voorbij komen op mijn werk. De overige informatie heb ik op oneigenlijke wijze verkregen.

V: In de zienswijze staat dat er in 2017 een bemiddelingstraject is gestart maar ook gestopt. Er waren geen overlastklachten meer binnengekomen bij de corporatie. U geeft aan dat het wel constant heeft plaatsgevonden. Waarom heeft u toen dan geen melding gemaakt?

A: Er was heel veel stankoverlast. De buurvrouw zag dat ik dat had gezien. Ze zag mij en ze begon heel erg te schelden. Wij hebben bij het gerechtshof de politie die mij beschermt. Tevens wil ik ook nog melden dat er geen buurtbemiddeling is geweest. Dan wil ik de bemiddelaar als getuige hebben.

*De voorzitter meldt dat we hier niet aanwezig zijn bij een rechtbank. U heeft een geschil bij de corporatie. Als u er samen niet uitkomt, kunt u naar de rechter stappen. Dan krijgt u een civiele uitspraak. Maar u kunt in eerste instantie ook naar de geschillencommissie gaan. Wij zijn onafhankelijk en geven een advies aan de corporatie, wat wij van het geschil vinden. Wij horen geen getuigen, het is hoor en wederhoor op basis van stukken en gesprekken. We kijken elkaar in de ogen en op basis daarvan formuleren wij een advies.*

V: Heeft u buurtbemiddeling afgewezen? Hebben ze het u niet aangeboden?

A: Nee, daar is geen sprake van. Ze hebben het me niet aangeboden. Maar waarom moet dat alleen met mij?

*De voorzitter meldt dat buurtbemiddeling een groepsproces is. Dat gebeurt met u en de burens.*



*Buurtbemiddeling zal een professionele houding moeten aannemen ten aanzien van het crimineel gedrag van uw burens. Kunnen ze dat niet, dan is het mogelijk dat ze de opdracht niet aannemen omdat er, zoals u zegt, sprake is van crimineel gedrag. Echter, op voorhand kunnen ze dat niet zeggen. U zegt dat er sprake is van crimineel gedrag, maar zij weten dat niet.*

*Als buurtbemiddeling wordt aangeboden, adviseer ik u dat aan te nemen. Er moet medewerking zijn van iedereen die er aan meedoet.*

*Als buurtbemiddeling tot stand komt, is het te hopen dat iedereen zich eraan houdt. Zodra er afspraken worden gemaakt. Als buurtbemiddeling stagneert, omdat het teveel botst dan wordt de opdracht weleens gestaakt en geven ze de opdracht terug aan de corporatie zonder daarbij op de inhoud in te gaan.*

*De corporatie zegt buurtbemiddeling te hebben aangeboden, maar u zegt van niet.*

#### Zienswijze van de corporatie

Het dossier is bekend bij mij. Ik werk hier sinds september 2018. Mijn voorganger heeft destijds buurtbemiddeling voorgesteld. Zij zijn daarmee echter gestopt. Begin dit jaar kwamen er wederom klachten. Ik heb contact opgenomen en buurtbemiddeling voorgesteld via een ander bureau waar wij ervaring mee hebben in de gemeente Den Haag.

Klager wenst er niet aan mee te werken. We hebben een flexibele wijkbeheerder. Hij heeft vaak gekeken in het portiek en hij meldde dat het een van de schonere portieken is. We zagen de vuilniszakken. Het is niet de bedoeling dat ze er staan, maar het gebeurt. De zakken blijven niet dagen staan. Geluidsoverlast is niet bekend, wel in het portiek ernaast. Maar dat was een ontruiming. Dat is heel heftig geweest, maar dat is nu ten einde. Men moet met elkaar in gesprek. Misschien is men zich niet bewust van de overlast van de vuilniszakken. Ook als die er maar een korte periode staan.

#### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U kijkt regelmatig in het portiek?

A: Er is een flexibele wijkbeheerder. Hij is zeker twee tot drie keer per week ter plaatse. We hebben ook foto's dat er geen zakken te zien zijn.

V: Was er afgelopen januari weer een klacht? In de zienswijze staat dat de klacht in oktober is geweest. Dus u heeft na twee maanden na het indienen van de klacht pas gereageerd?

A: Dat zou kunnen. Daarna is er wel weer een melding geweest, meerdere zelfs. Daar heb ik wel op gereageerd. Maar ook in april is er een melding geweest.

V: Mevrouw wil een andere woning. Wat is uw beleid daaromtrent?

A: De Woningwet is gewijzigd. We moeten elke woning verantwoorden en passend toewijzen. Mensen die staan ingeschreven op Woonnet-Haaglanden kunnen reageren. Vanuit de gemeente hebben we een regeling dat statushouders een woning krijgen toegewezen. We kunnen niet zomaar een andere woning toewijzen aan klager.

V: U zegt dat de buurtbemiddeling is aangeboden en in gang gezet is in 2017?

A: Ja in 2017, maar het liep niet goed. Begin dit jaar is nogmaals aangeboden om in gesprek te gaan via buurtbemiddeling en mediation Den Haag. Beide partijen moeten dan bereid zijn, maar mevrouw zei direct: 'nee'. Dan hoeft ik het verder niet aan te bieden want dan heeft het geen zin. Er zijn gelukkig ook succesverhalen te melden.

V: U stelt in uw zienswijze dat mevrouw er positief in stond, maar in augustus 2018 heeft u het dossier gesloten omdat er een jaar geen klachten meer waren?



## Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

A: Uiteindelijk is dat traject gesloten omdat er geen klachten meer binnenkwamen. In 2017 is het stopgezet. Maar ik weet niet waarom. Ik kan het niet terugvinden. Mijn voorganger heeft het niet geregistreerd. Maar ik heb een nieuw bureau voorgesteld aan klager en dat is geweigerd.

### Laatste woord door de klager

Op 16 april hoorde ik de bewoner van nummer 70 dat ze het voornemen heeft een klacht tegen mij in te dienen, omdat ik timmer en bonk om haar te pesten. De buurvrouw op nummer 66 wil als getuige optreden. Ik wilde het gesprek opnemen maar dat zagen ze. Ze hebben me uitgescholden. Het is geëscaleerd en ik zie het nut niet in van buurtbemiddeling. Er is onlangs een bank voor me bezorgd, de bezorging was erg lastig. Ik hoorde de gesprekken tussen die burens. Ze willen me wegpesten. Ik mag van de wijkagent bepaalde gesprekken niet opnemen.

*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.*