



Verslag hoorzitting 2321

Corporatie: Woonbron Hoogvliet

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 die klager ervaart van de burens.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. De voorzitter geeft bij aanvang van de hoorzitting aan dat alleen klachten niet ouder dan van 2021 tijdens deze hoorzitting zullen worden behandeld.

Toelichting op de klacht door de klager

Klager geeft aan een werkende alleenstaande moeder te zijn. Haar burens zitten in de bijstand en ze veroorzaken veel herrie. Klager heeft brieven gestuurd naar de corporatie en hun verzocht met de burens te praten.

Klager kreeg overlastformulieren thuis gestuurd met het verzoek deze in te vullen. Klager heeft aangegeven niet toe te komen aan het invullen van de formulieren, maar gaf aan wel telefonisch een en ander te willen bespreken. De corporatie heeft aangegeven in 2020 reeds de overlastformulieren te hebben gestuurd. Klager zegt dat ze de formulieren pas in 2021 heeft ontvangen, maar vanwege haar dubbele banen geen tijd had om ze in te vullen.

De voorzitter geeft wederom aan dat tijdens deze hoorzitting alleen de actuele situatie wordt besproken.

In 2021 heeft klager wederom gebeld met de corporatie en een brief gestuurd. Klager ervaarde weer overlast van de burens, een petroleumgeur en heeft aangegeven dat er illegaal stroom werd afgetapt door de burens bij klager. Er werd wederom niets aan de situatie gedaan door de corporatie. Na de vakantie van klager heeft ze weer gebeld met de corporatie. In 2021 heeft klager een luchtweginfectie gehad vanwege de petroleumgeur. Klager heeft met andere burens nooit problemen gehad.

De corporatie heeft aangegeven iemand langs te sturen om de gaten in de meterkast te dichten. Klager heeft een half jaar thuisgewerkt en het is niet verholpen door de corporatie. De burens hebben zelf de gaten gedicht. Klager heeft zelf contact met Eneco opgenomen over het illegaal aftappen van stroom. Klager heeft in haar meterkast een schakelaar uitgezet.

De corporatie heeft aangegeven dat ze over het illegaal stroom aftappen niets hebben kunnen vinden in het systeem. Klager heeft dat wel degelijk aangekaart, maar wederom is er door de corporatie niets mee gedaan.

Klager wil dat er een waarschuwing terechtkomt bij de burens. Er werd gezegd dat klager de buurman zou hebben bedreigd. Klager geeft aan dat dat niet zo is. Op een gegeven moment heeft de buurman klager aangeraakt met zijn schouder. Klager heeft daarop direct de politie gebeld. Klager heeft een camera geplaatst. De burens drukken vaak op klagers bel.

Klager heeft dit alles vaak via Whatsapp gemeld, maar er wordt niets aan gedaan. Klager geeft aan een alleenstaande vrouw te zijn en vraagt zich af hoe zij iemand zou kunnen bedreigen.



Klager geeft aan dat ze wel degelijk heeft gereageerd richting de corporatie.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Is er nu nog geluidsoverlast?

A: Er wordt gebonkt op de wand. Er wordt ook de hele dag met deuren gesmeten.

V: Is de geluidsoverlast altijd aanwezig?

A: Ja, al sinds 2017. Destijds begroette ik de burens wel.

V: Wat bedoelt u met de schakelaar uitzetten?

A: Ik heb de schakelaar in de meterkast uitgezet. Het bleek dat mijn stroom werd afgetapt. Er werd gezegd door Eneco dat de kabel niet goed was aangesloten.

V: U heeft formulieren gehad van de corporatie, maar u heeft aangegeven niet in de gelegenheid te zijn om ze in te vullen. Kunt u aangeven waarom niet?

A: Dat klopt. Ik was te druk met mijn werk.

V: Is de corporatie nooit bij u geweest?

A: Nee, ik heb alles zelf geregeld. De burens willen geen buurtbemiddeling.

V: Zijn er geluidstekken met de burens en heeft u dat gemeld bij de corporatie?

A: Ja, maar dat hebben de burens zelf opgelost.

V: Ruikt u de petroleumlucht nu nog?

A: Jazeker en vooral in de avond is het erg.

V: Heeft u er met de burens over gesproken?

A: Ja, dat heb ik.

V: Weet u zeker dat het bij de burens vandaan komt?

A: Ja, dat weet ik zeker. Het komt uit de cv-kast boven.

V: Wilt u alsnog de overlastformulieren invullen?

A: Ja, dat ga ik alsnog doen.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan dat klager geen tijd zou hebben om de overlastformulieren in te vullen. Echter, men moet wel meewerken aan een oplossing. De overlastformulieren moeten gewoon ingevuld worden om inzicht te krijgen in de klachten. Klager heeft aangegeven er geen tijd meer in te willen steken. Klager wil het vooral doen als het haar uitkomt. Op deze manier lopen we tegen een muur op dat klager niet meewerkt, aldus de heer XXXX. De overlastformulieren zijn wel opgestuurd naar klager. We hebben daar een vaste werkwijze voor.

Er is een opdracht gemaakt om gaten dicht te laten maken in de meterkast, terwijl we nu horen dat het in de cv-kast zit. Wellicht is daardoor in de communicatie iets niet goed gegaan. Dat moet ik nakijken, aldus de heer XXXX.

De flats staan op de nominatie om te worden gesloopt. Als klager gaat verhuizen, krijgt ze een verhuisvergoeding. Sinds 1 mei jl. is er een urgentie afgegeven.

Er is een e-mail gestuurd om met klager in contact te treden, maar daar is geen reactie op gekomen.

Geluidsoverlast in flats is lastig te achterhalen. Het is soms niet duidelijk waar het geluid vandaan komt.

We vinden het belangrijk te weten welke soort overlast het is en op welke tijden. We moeten een dossier hebben voor eventueel een gang naar de rechter. We willen een overlastdagboek om eventuele verdere acties uit te kunnen zetten.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat is de status van de petroleumlucht?

A: In de meterkast zijn de gaten gedicht.

V: Klager geeft aan dat de gaten niet bij haar zijn gedicht in de meterkast.

A: De gaten zijn gedicht in de meterkast, dat staat in het dossier. Een cv-ruimte is een andere ruimte en daar zit denk ik een fout.

V: Kunt u reageren op het illegaal aftappen van de stroom?

A: Ik weet niet hoe het technisch zit. Ze zijn doorgelust en worden afgetapt door een hoofdleiding. De stroom gaat dan naar de meter en daarna naar de woning. Ik weet niet hoe het destijds is aangelegd. We kunnen wel garanderen dat andere woningen niet worden gevoed op kosten van een ander.

V: U heeft hierover geen terugkoppeling gekregen van Eneco?

A: Nee, dat hebben we niet. Ik hoor klager praten over een schakelaar, maar daar weet ik niets van.

V: Kan die fout van de stroom er vanaf het begin hebben gezeten?

A: Dan hadden we dat bij mutatie moeten zien. Daarover hebben we geen terugkoppeling van de technisch opzichter gehad. Dan zou er ergens individueel een schakelaar geplaatst of een verbinding moeten zijn.

V: Op het moment dat er een overlastmelding is, stuurt u overlastformulieren. De eerste stap wordt dan gedaan als de formulieren retour aan u worden gezonden?

A: Een sociaal beheerder kan er ook voor kiezen om langs te gaan. Dat ligt aan de aard van de overlast.

V: Is de eerste stap met betrekking tot een overlastklacht het invullen van het overlastformulier?

A: Er zijn verschillende soorten overlast. Er wordt gekeken om het gezamenlijk op te lossen. De kracht ligt vaak bij de mensen zelf. Men moet ook contact leggen en initiatief nemen.

V: Als er overlast gemeld wordt, moet er worden vastgesteld of er naar objectieve maatstaven sprake is van overlast.

A: Dat is bijna altijd subjectief. De een kan niet tegen een bepaald geluid en een ander vindt het leefgeluiden. We proberen er objectief in te zijn.

V: Hoe proberen jullie dat dan?

A: Door te luisteren en onderzoek in de buurt te doen. Soms doen we een geluidsmeting want dan heb je normen en kaders gesteld.

V: Maar waarom bent u dan in dit traject niet verder gegaan? Omdat de formulieren niet werden teruggestuurd door klager?

A: Zoals in de zienswijze is te lezen, hebben we onlangs nog een e-mail gestuurd aan klager met het verzoek in contact te treden met ons. Daar wordt helaas niet op gereageerd.

V: Stel dat mevrouw had aangegeven een drukke baan te hebben en de formulieren op een later tijdstip in te sturen, zou u dat akkoord vinden?

A: Ja, dat begrijpen we en dat is goed. Er wordt geen termijn aan gehangen.

V: Gaat u wat betreft de petroleumlucht nog achter de gaten in de cv-kast en de meterkast aan?

A: Jazeker.

Laatste woord door de klager

Er is nooit contact met me opgenomen om langs te komen. Ik heb constant contact gezocht met mevrouw XXXX. Dat was altijd telefonisch en per e-mail. Er werd me gezegd dat ik tijdens een hoorzitting geen opnames van die gesprekken mag laten horen. Ik heb zo vaak



gebeld. Ik voel me in de steek gelaten, alsof ik leugens vertel. Mevrouw XXXX zei dat ze zouden langskomen voor de stroom, maar er is nooit iemand geweest. Eneco heeft gesproken met mevrouw XXXX. Ik wil nu weten wat er gaat gebeuren met de burens.

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, 9 mei 2023

Verzenddatum, 17 mei 2023