



Verslag 2326
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 de afhandeling van veelvuldig gemaakte en terugkerende overlastmeldingen over de directe bovenburen van klager.

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

In 1998 is klager in de woning komen wonen. Het is een woning uit de jaren zestig en redelijk gehorig. Klager geeft aan de afgelopen jaren veel wijzigingen van bovenburen te hebben gehad. Bovenburen waarvan klager overlast ervoer en nog steeds ervaart. Klager is hierover meldingen gaan indienen bij de corporatie.

De woning is verkocht aan een huisjesmelker, aldus klager. In de woning ligt nog steeds dezelfde vloer als destijds. Er kwam een kansarm gezin in de woning en de buurt heeft diverse spulletjes verzameld voor dat gezin. Nu woont er een gezin dat heel veel overlast veroorzaakt. Ze stampen veel, maken veel ruzie, hebben een krijsend kind en ze zijn vaak in de nacht bezig. Er worden busjes in de nacht uitgeladen. De politie is onlangs er ook bij betrokken geweest en daarna is de moeder uit huis geplaatst. Inmiddels is ze weer terug in de woning. De overlast gaat 24/7 door, klager slaapt niet meer en slijkt daar medicatie voor. De vloer die bij de bovenburen ligt, is niet afdoende geluidwerend volgens klager. De bovenburen werken niet en ze zijn de hele dag met het kindje bezig. Klager vindt de situatie niet gezond.

Klager geeft aan dat er dingen misgaan bij de corporatie. Klager heeft veel e-mails gestuurd aan info@ressortwonen.nl, zonder een reactie daarop te hebben ontvangen. Klager is vaak aan de balie geweest bij de corporatie en op een gegeven moment heeft klager er genoeg van. Klager heeft ook meldingen ingediend over gasflessen, maar ook met die meldingen wordt niets gedaan. Dat gaat al 20 jaar lang zo door, aldus klager.

Verder geeft klager aan dat zijn bel kapot is, zonder dat die wordt gerepareerd. Klager is dit vervolgens zelf gaan repareren. Zo heeft klager zelf ook een slot gerepareerd. Klager vult een klachtenformulier in, maar er wordt niets mee gedaan.

Voor zijn overlastmeldingen neemt klager ook contact op met de gemeente, maar die maken daar geen dossier van op. Ze gaan naar de bovenburen, maar er valt niet met hen te praten. Buurtbemiddeling heeft verder geen zin, want de bovenburen hebben andere normen en waarden. Als die bovenburen verhuizen, verandert er niets als in die woning de vloer niet wordt aangepakt door de huisjesmelker.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat zou u van de commissie willen?

A: Dat weet ik niet precies; ik weet niet wat jullie kunnen. Wellicht dat er een goede vloer in het huis wordt gelegd. Ik wil gewoon een permanente oplossing voor mijn situatie.

V: Ervaren andere burens ook overlast van diezelfde bovenburen?



A: Ja. Zij hebben hier ook meldingen van gemaakt bij de gemeente. Ook op de eerste verdieping hoor je mijn bovenburen, die zelf op de vierde verdieping wonen. Ik heb iedereen gevraagd om het allemaal te melden bij de corporatie.

V: Wanneer zijn de videofragmenten opgenomen die u ons heeft toegestuurd?

A: Dat is vorig jaar allemaal begonnen. De geluiden zijn allemaal van hetzelfde gezin. De laatste maand schuiven ze heel veel met meubels. Ze maken continue ruzie met elkaar, maar de politie komt er zelf niet meer.

V: Wij begrijpen dat u hierover ook contact heeft gehad met de gemeente, klopt dat?

A: Ja. Zij zijn langs geweest bij de overlastgever en hebben met hen gesproken, maar het helpt niets.

V: Heeft u ook het bestuur van de VvE (Vereniging van Eigenaars) benaderd?

A: Ja, maar ik ben zelf geen koper van de woning. Hierop word ik constant doorverwezen naar de corporatie.

V: Zijn er nog andere instanties betrokken bij deze overlastkwestie?

A: Nee.

V: Bent u in al die jaren iets opgeschoten?

A: Ik ben al bijna 20 jaar bezig en soms leg ik het naast me neer.

V: Heeft u andere maatregelen overwogen, bijvoorbeeld verhuizen?

A: Waarom zou ik verhuizen en waar moet ik naar toe? Ik woon prima in de woning. Die huisjesmelker is miljonair, maar het interesseert hem allemaal niets.

V: Als we de filmpjes beluisteren, dan is het een en ander minder goed hoorbaar. Het is echter beter hoorbaar als u in het portiek staat. Hoe verklaart u dat?

A: Als je het via WhatsApp beluistert, dan hoor je het beter dan het af te luisteren op een computer (*klager laat een geluidsfragment horen aan alle aanwezigen*).

V: Is er vanuit de corporatie voorgesteld om een geluidmeting te verrichten om op die manier de mate van geluidsoverlast vast te kunnen stellen?

A: Nee, dat heeft niet plaatsgevonden. Er is eens een huismeester langs geweest die in de bovenwoning de vloer heeft gecontroleerd. Dat is het enige bezoek geweest van de corporatie.

V: Weet u of de corporatie ook de ondervloer heeft gecontroleerd?

A: Ja, er is gecontroleerd of er een ondervloer lag.

V: U geeft aan dat de corporatie niets met uw meldingen doet. Heeft dat contact ook bestaan uit telefonisch contact met de corporatie?

A: Ja, vaak genoeg. Ik ben ook vaak genoeg langs geweest.

V: Ten aanzien van het klachtenformulier van de corporatie zelf, doelt u daarbij dan op een online formulier?

A: Ja, maar ook een fysiek formulier wat ik weer heb ingeleverd.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX geeft aan negen jaar bij de corporatie te werken. Mevrouw XXXX heeft klager ongeveer 4 à 5 jaar geleden gesproken over een overlast situatie. Nadien heeft ze klager niet meer gesproken of gezien. De klachten van klager zijn haar dan ook niet bekend. Er zijn veel wisselingen geweest van bewoners in de woning boven klager. Mevrouw XXXX geeft aan dat toen zij vijf jaar geleden sprak met klager, er andere bewoners in die woning woonden.

Er woont een gemêleerd gezelschap in het complex. De overlast gaat met name over een koopwoning. Daarin zou de gemeente moeten optreden. Er zit nog een stap tussen en dat is een VvE. Klager heeft verschillende keren contact gehad met de gemeente. Er wordt klager



gezegd dat er schriftelijk geklaagd moet worden. De gemeente heeft in dit soort gevallen de regie en deze worden maandelijks besproken in een casusoverleg. De klachten van klager heeft mevrouw XXXX de afgelopen jaren niet meegekregen en dus ook niet besproken. Deze klachten zijn ook niet via de gemeente ingebracht en zijn dus ook niet besproken in het periodiek casusoverleg met de gemeente.

Er waren destijds klachten over een Pools gezin. Als een klacht van een huurder over een koper van een woning gemeld wordt, dan registreert de gemeente dat.

De recente klachten van klager zijn niet met mevrouw XXXX besproken. Klager geeft aan te bellen met afdeling Woonoverlast van de gemeente en dan moet daar iets uit voort komen. Klachten moeten schriftelijk worden ingediend, maar dat is niet gebeurd. Er is haar geen dossier van bekend. Ook hebben we niets vernomen van de gemeente, omdat er geen registratie van is geweest bij de gemeente zelf. Als dat wel het geval zou zijn, zou mevrouw XXXX op de hoogte zijn geweest van de klachten van klager.

De terugkoppeling en afhandeling van de gemeente aan huurders of de corporatie loopt niet goed. Ze hebben weinig tijd en laten zaken liggen. Mevrouw XXXX geeft aan een organisatie aangetrokken te hebben om in deze overlastzaken te bemiddelen. Echter, klager heeft hier op dit moment nog niets aan.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is het niet zo dat het KCC (Klant Contact Centrum) alle binnengekomen oproepen met gedane meldingen van huurders registreert?

A: Ja, maar er zijn geen overlastmeldingen van klager bij mij bekend.

V: Zijn de huidige klachten van klager (doelend op de recente periode) bekend bij u?

A: Nee, die zijn mij niet bekend en daar is ook geen dossier van (*klager meldt dat er stapels formulieren zijn ingevuld en ingeleverd bij de corporatie*).

V: U kent meneer dus niet van een recent dossier?

A: Ja, dat klopt.

V: Stuurt de corporatie de binnengekomen meldingen door naar de gemeente?

A: Ja, die sturen we wel door en de gemeente geeft dan een terugkoppeling dat overlast door particulieren gemeld moeten worden bij de gemeente. Klager kent heel goed de weg naar de gemeente.

V: Kunnen jullie zelfstandig een zaak inbrengen in het casusoverleg met de gemeente?

A: Ja, maar dan moet het wel bij ons bekend zijn. De gemeente voert de regie, omdat het een particulier adres is. Echter, de zaak was niet bekend bij de gemeente.

V: Ergens gaat het dus fout bij de registratie van klachten. Waar zit dat precies? Betreft het een omissie bij de gemeente of bij de corporatie? Hoe verhoudt dit zich dan tot de afgelopen 20 jaar ten aanzien van de klachten van klager?

A: Als een bepaalde melding niet als dossier wordt opgenomen bij de gemeente, omdat het niet schriftelijk is ingediend, dan wordt het niet besproken in het periodiek casusoverleg.

V: Waarom is de klacht van klager vijf jaar geleden dan niet al geëscaleerd? Vond u het destijds het niet van zodanige aard om daar iets mee te doen?

A: Het is lastig voor een corporatie om te gaan met een klacht tussen een huurder en een koper van een woning. Destijds was verkoop bedoeld om de complexen te verbeteren. Het liep helaas anders. Wij weten niet wie de eigenaar van de woning boven klager is. We lopen daar vaker tegenaan als er bijvoorbeeld zaken spelen met onderhoud. Mensen worden bij overlast doorverwezen naar de gemeente, want het is geen huurder van ons. Bij een overlastmelding aan de balie denk je niet meteen dat het moet worden ingebracht in het casusoverleg. We kunnen er helaas niet veel aan doen.



V: Wat zouden nu de stappen moeten zijn die gevolgd zouden moeten worden?

A: Mensen moeten met elkaar om de tafel gaan en samen met een onpartijdig persoon praten. Die rol is weggelegd voor de gemeente.

V: Dus eerst de melding via de gemeente indienen?

A: We zijn verplicht de gemeente in te schakelen.

V: Heeft u naast klager zelf, over de laatste vijf jaar geen andere meldingen van huurders uit het complex ontvangen over de betreffende bovenburen van klager?

A: Officieel niet nee. Soms bellen mensen met een overlastklacht en dan adviseren we ze dat op de e-mail te zetten.

V: Uit het dossier begrijpen wij dat de VvE nog een stap is die genomen moet worden voor de gemeente wordt ingeschakeld. Zelf heeft de corporatie een meerderheid in de VvE. Wordt daar nog een mogelijkheid besproken om deze klacht te verhelpen?

A: Het gesprek moet worden aangegaan. Als dat niet gebeurt, moet de gemeente opschakelen. De route is VvE, dan de gemeente en vervolgens het casusoverleg met de corporatie. De gemeente heeft veel meer middelen om te gebruiken tegen een huiseigenaar. Een corporatie kan van rechtswege niets.

V: Wat kan de corporatie doen om de VvE tot actie te laten overgaan?

A: Er zijn zaken mogelijk, dat is echter niet voldoende gebeurd.

V: Is (onder)verhuur toegestaan door de VvE?

A: Het is in feite geen onderverhuur. Het is een eigenaar die een woning verhuurt. Daar is contractueel moeilijk tegen op te reden.

V: De corporatie is informeel betrokken bij de VvE. Begrijpen wij goed dat er niets is ondernomen vanuit uw kant?

A: Ik denk onvoldoende. De laksheid van partijen helpt ook niet in deze kwestie.

V: Ziet de VvE beheerder een rol in deze kwestie?

A: Nee, ook niet.

V: Hoe kunnen we dit alles tot een oplossing brengen?

A: Ik wil wel weten wat klager als oplossing ziet. Hoe wil klager rust krijgen?

V: Er is blijkbaar geen registratie bij de corporatie van de overlast. U heeft de meerderheid in de VvE. Moet deze casus dan niet in de algemene ledenvergadering worden besproken om de impasse te doorbreken?

A: Ik neem het serieus ter harte wat ik hier tijdens deze hoorzitting hoor. De rol van de huurder in de VvE complexen is klein. Daar voel ik me wel op aangesproken en dat moeten we gaan aanpakken. Een bemiddelingspoging zou geen overbodige luxe zijn in deze situatie. Overlast is en blijft ongelooflijk lastig.

V: Wat vindt u van het laten verrichten een onafhankelijk geluidsonderzoek? Dit om objectief vast te kunnen stellen of het gebruikelijke leefgeluiden betreft dan wel geluiden van overlast betreft?

A: Als we een meting doen, dan kunnen we nog steeds niets doen met de bovenburen. We lossen dus niets op met een geluidsmeting.

We hebben te maken met een convenant. We hanteren de escalatieladder. Dan vindt er bemiddeling plaats waar de gemeente de leiding in heeft. Er kan mediation worden ingezet vanuit de gemeente waarin men tot afspraken probeert te komen. De volgende stap kan dan een geluidsmeting zijn vanuit de gemeente waar de corporatie in mee kan gaan. Er kan twee weken worden gemeten en dat is een kostbare aangelegenheid. Aan een uitgebracht advies zal de corporatie gevolg geven.

V: Staat de corporatie ervoor open om samen met meneer op te trekken om het probleem op te lossen?



A: Wij willen ook dat het woongenot van onze huurders goed is. We kunnen als corporatie een bepaalde rol hierin bekleden. We kunnen de casus inbrengen bij de gemeente, maar dan moet er een overlast dossier zijn.

Laatste woord door de klager

Op een gegeven moment ben je het zat. Het dorp is erg achteruitgegaan. Het is er vies en woningen die vrijkomen worden allemaal opgekocht.

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, 23 mei 2023

Verzenddatum, 2 juni 2023