



Verslag 2341

Corporatie: Woonbron IJsselmonde

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 benedenbuurvrouw.

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

Het gaat klager er vooral om hoe de corporatie de overlast die klager ervaart heeft aangepakt. Vanaf november 2022 heeft klager veel overlast van de benedenbuurvrouw en is klager diverse malen door haar bedreigd. Dat heeft klager aangegeven bij de corporatie. Medewerkers van de corporatie zijn bij de benedenbuurvrouw langs geweest en hebben klagers naam genoemd. Daarna stonden de benedenburen direct bij klager voor de deur. Als andere burenen naar de politie bellen, komt de benedenbuurvrouw ook telkens bij klager aan de deur.

De benedenbuurvrouw is niet voor rede vatbaar en uit bedreigingen richting klager. Klager heeft zelfs een keer excuses aangeboden en ook chocolade gegeven. Dat werkt echter allemaal niet. Klager meldde zich wederom bij de corporatie. Er werd klager verteld dat ze officieel een klacht moet indienen bij de corporatie. De corporatie ziet de ernst van de situatie niet in. De vorige bewoners zijn ook verjaagd door de benedenbuurvrouw. Die mensen hebben ook heel vaak gebeld met de corporatie, zo hebben zij klager verteld.

Klager heeft woningruil voorgesteld, maar dat is niet gelukt. Klager gaat binnenkort verhuizen, want ze heeft een woning gekocht. Klager heeft veel geluidsisolerende materialen gekocht en dure oordoppen aangeschaft. Klager 'trekt het niet meer'. Volgens klager ziet de corporatie niet in hoe gevaarlijk de onderbuurvrouw is. Ze gebruikt ook drugs; dat ruikt klager in haar toilet. Klager dient verder geen klacht in, want dat durft ze niet vanwege alle bedreigingen.

De corporatie heeft het niet goed aangepakt, vindt klager. Als er nieuwe bewoners in haar woning komen, dan ondervinden die mensen dezelfde overlast. Ook de bewoners op nummer 11 ervaren heel veel overlast. De overlastgever wacht mensen op straat op en slaat ze in elkaar.

Klager appt vaak of de muziek zachter mag, maar ze reageren helemaal niet. Ze maken ook veel ruzie.

Er werd gezegd dat er met de VvE moest worden overlegd. De benedenburen hebben een andere vloer gelegd, maar dat helpt niet.

(Klager laat een zakje met stenen zien die tegen haar ruit worden gegooid.)

De buurvrouw zegt dat haar autistische zoon de stenen gooit. Het gaat er klager om dat er straks weer iemand komt wonen die overlast zal ervaren. Andere bewoners durven de overlastgever niet aan te spreken.



Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat had de corporatie moeten doen volgens u?

A: Ze hadden anoniem melding moeten maken bij de overlastgever. De corporatie houdt de benedenbuurvrouw niet in de gaten. Ze hadden meer contact met haar moeten hebben.

V: Maar u wilt niet dat ze het huis wordt uitgezet?

A: Ze werkt niet, ze drinkt, ze heeft geen doel in haar leven. Ze heeft ook kinderen. Er moet een andere oplossing voor haar komen.

V: Bij overlast moet er een dossier worden opgebouwd. Is de reden dat u dat niet doet omdat de benedenbuurvrouw dan weet dat u klaagt?

A: Ja, ze heeft me meerdere keren bedreigd. Ze heeft ook eens heel hard geschreeuwd dat ze mijn vriend wilde doodschieten. Ik wil niet in een gevecht komen en ik wil ook niet in een politiedossier terecht komen.

Zij heeft wel aangifte tegen mij gedaan. Ik wil niets met haar te maken hebben. Alles in mijn leven draait nu om haar.

V: Hoe is de constructie van de woning?

A: De overlastgever woont op de begane grond en ik woon direct boven haar.

Zienswijze van de corporatie

Het probleem zijn de bewoners van nummer 11. We krijgen bijna geen enkele melding van anderen, alleen van klager. De politie krijgt wellicht meer klachten, maar die mag dat niet delen met de corporatie. Er moet een dossier zijn, want alleen dan kunnen we met de onderbuurvrouw in gesprek.

Met wat we nu hebben, kunnen we niet veel. Vorige bewoners hebben ook officieel niets ingediend bij de corporatie inzake overlast.

We vinden het een zeer vervelende situatie voor klager, maar het dossier moet groter zijn om met de overlast aan de slag te kunnen gaan.

Als er een overlastmelding binnenkomt bij de corporatie mogen wij dat wel melden bij de politie.

We kunnen met de steentjes die klager bij zich heeft, naar de onderbuurvrouw gaan en vragen hoe dat zit.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Hoe is de verhouding in de VvE?

A: Dat weet ik niet. Het is een kleine VvE.

V: Waarom is de corporatie niet volledig eigenaar?

A: Omdat er ook woningen verkocht zijn.

V: Heeft u alleen klachten van klager?

A: Ja, ik heb in het systeem terug in de tijd gekeken, zo'n twee jaar. Ik heb ook gekeken bij de vorige bewoner, maar ook daar zie ik in het dossier niets over overlast.

V: Hoort u nu voor de eerste keer over de ernst van de situatie?

A: Ik heb dit niet eerder gehoord. *(Klager meldt dat ze huilend aan de balie van de corporatie heeft gestaan, WhatsApp berichten heeft gestuurd, een week uit haar woning is gevlucht en dit heeft aangegeven bij iemand van de corporatie)*

V: De situatie klinkt heel ernstig. Volgens klager zouden jullie hiervan op de hoogte zijn. U blijft volhouden dat u niets kunt ondernemen zonder dossier.

A: De echte melding was op 29 december 2022. Daarna is er een gesprek geweest met de onderbuurvrouw. We hebben klager reeds in september 2022 gemeld aangifte te doen bij de politie.



V: Heeft u een alternatief voor de melders als het niet veilig is?

A: Als er klachten zijn, kan de politie worden ingeschakeld. De stap naar de rechter kan uitsluitend met een compleet dossier. Alleen als de politie formeel aangeeft dat de persoon een bedreiging vormt, kan de rechter akkoord gaan met anonieme meldingen.

V: Wat kan er aan het begin van een dergelijke procedure?

A: Wij gaan niet tegen een overlastgever zeggen wie degene is die de overlast ervaart.

V: Maar toch doet u er niets mee?

A: *(Klager geeft aan zelfs om een andere woning gevraagd te hebben, maar de corporatie kon daarin niets voor haar betekenen.)*

V: Waarom is een andere woning niet mogelijk?

A: Een een-op-een verhuizing gaat niet. Dat kan pas als de situatie heel extreem is. Het is een probleem van de onderbuurvrouw.

V: Er is geen dossier en klager wil een woningruil. Waarom kan dat niet?

A: Daar hebben we afspraken over met Woonnet Rijnmond.

V: Wat is er tot nu toe gedaan met dat wat klager wel heeft aangeleverd bij jullie? Was dat ook onvoldoende om verder actie te ondernemen?

A: Het is alleen dit verhaal, iets anders hebben we niet.

V: Maar klager geeft aan diverse keren bij jullie melding te hebben gedaan.

A: Dat is het verhaal van 5 september. *(Klager geeft aan ook filmpje van de bedreiging te hebben gestuurd en daar ook een bevestiging van te hebben ontvangen)*

Het filmpje met de bedreiging hebben we niet ontvangen.

V: Waarom is het vervolgesprek niet doorgegaan?

A: Dat weet ik niet. *(Klager geeft aan lang te hebben gewacht en toen pas op de hoogte werd gesteld dat de corporatie de afspraak was vergeten en het gesprek niet doorging)*

V: Blijft de melding voor dat gesprek dan niet openstaan in jullie systeem?

A: In het systeem staat wel dat de afspraak is afgebeld.

V: Heeft er buurtonderzoek plaatsgevonden?

A: Nee, dat heeft niet plaatsgevonden.

V: Moet er geen buurtonderzoek plaatsvinden naar aanleiding van de stenen?

A: We krijgen geen andere signalen van overlast binnen het complex. Het moet om die reden een algemeen onderzoek zijn.

V: Hoe reageert u op de stenen?

A: Ik weet het niet goed.

V: Heeft u het idee om naar aanleiding van deze hoorzitting verdere stappen te ondernemen?

A: Buurtonderzoek zou goed zijn. Dat moet dan anoniem en schriftelijk. De te ondernemen stappen moeten op schrift komen te staan.

V: Klager geeft aan binnenkort te verhuizen. Als er nu niets gebeurt met de overlast, dan zal de nieuwe bewoner ook overlast ervaren. Wat kunt u daarover zeggen?

A: Ik weet niet precies hoe we dat moeten aanpakken. Er komt inderdaad een nieuwe bewoner. Meerdere mensen zouden meldingen van overlast moeten maken.

V: Waarom kan het niet anoniem worden gedaan?

A: Bij een rechtszaak moeten we melden wie wat heeft aangegeven, behalve bij de genoemde uitzondering. Aan een overlastgever zullen wij nooit melden wie de klacht heeft ingediend.



Laatste woord door de klager

Volgens klager is alles is gezegd.

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en de medewerker van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 11 juli 2023

Verzenddatum, 19 juli 2023