



Verslag 2358

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 de door klager ervaren overlast van haar naaste buurman.

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 woont al zes jaar in haar woning. Klager heeft inmiddels al voor de derde keer verschillende burens naast haar wonen met een zogenoemd 'rugzakje'. Klager ervaart overlast van geluid, harde muziek, het constant op de galerij lopen, het gooien met deuren, gescheld en geschreeuw. Klager is in gesprek geweest met de begeleider van haar huidige buurman. Klager voelt zich niet serieus genomen door de corporatie en voelt zich ook niet meer veilig in haar woning. Zo komt de politie ook regelmatig langs bij de buurman. De buurman belt ook vaak 's-nachts aan bij klager, omdat hij dan zijn woning niet in kan. Hij wil dan via klagers balkon naar zijn woning. Als klager dat weigert, wordt ze bedreigd door deze buurman.

De vorige bewoner van de woning van overlastgever zat in de prostitutie en is de woning uiteindelijk uitgezet. De bewoner die voor die tijd in de woning woonde, had 's-nachts harde muziek aan. Ook toen werd klager weleens bedreigd met een mes. Klager ervaart geen woongenot. Haar werk lijdt er ook onder vanwege de migraine die klager hierdoor krijgt. De buurman doet wat hij zelf wil, terwijl andere mensen met elkaar rekening houden. Klagers vader heeft ook een gesprek gehad met de overlastgever, maar is bang dat de situatie zal escaleren. Het is bijna wachten tot dat moment zich voor gaat doen. De overlastgever is psychisch niet in orde. De corporatie heeft buurtonderzoek gedaan en klagers vader snapt niet dat andere bewoners er geen last van hebben. Klager snapt goed dat bewoners uit angst voor deze buurman mogelijk niet reageren.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U heeft de begeleider van de overlastgever gesproken, maar dat heeft niets opgeleverd?

A: Nee, helemaal niets. Het was even rustig en toen begon hij weer met schelden en harde muziek.

V: Heeft er een geluidsonderzoek plaatsgevonden?

A: Ja, maar daar kwam niets uit voort.

V: Waar is de apparatuur geplaatst?

A: In mijn slaapkamer. Mijn slaapkamer grenst deels aan zijn woonkamer.

V: U ervaart de meeste overlast in uw slaapkamer?

A: Ja, maar ook in de huiskamer. Hij draait harde hardcore muziek. De andere buurman die naast hem woont is doof, dus die hoort het allemaal niet.

V: Heeft u contact gehad met zijn bovenburen?

A: Nee, die heb ik niet gesproken.

V: Hoe is uw woning gesitueerd?



A: Op de hoek en aan de zijkant van het complex.

V: U stelt in het klachtenformulier: "hij eruit of ik eruit". Kunt u dat toelichten?

A: Ik zou willen dat hij vertrekt, want hij veroorzaakt alle ellende. Er hangt ook telkens een briefje in de lift dat hij met de fiets over de galerij loopt en hard schreeuwt. Er zijn dus meer mensen die de overlast ervaren. Het is echt een crisissituatie.

De voorzitter meldt dat de commissie geen uitspraak kan doen over een eventuele uitzetting van de overlastgever. Daartoe is de commissie niet bevoegd. De behandeling van de klacht van klager zal zich daarom slechts toespitsen op het dienstverleningsaspect van de corporatie. Meer specifiek, of de corporatie terecht heeft gehandeld in de voorliggende situatie. Voor het overige geeft de voorzitter aan dat bedreigingen bij de politie gemeld moeten worden, omdat de corporatie daar zelf niets mee kan.

V: Begrijpen wij goed dat er over een periode van twee weken een geluidsmeting is verricht?

A: Ja, door de corporatie, waarbij de apparatuur in mijn slaapkamer stond. Er was geen tweede apparaat om die eventueel in de huiskamer te plaatsen.

V: Is de apparatuur door de corporatie geplaatst?

A: Ja, dat klopt.

V: Andere omwonenden hebben schijnbaar ook eerder geklaagd over de betreffende buurman, althans dat maken wij op uit een schrijven dat door de corporatie is gestuurd aan omwonenden. Bent u daarvan op de hoogte?

A: Nee, dat weet ik niet.

V: Wat is de status van het buurtbemiddelingstraject?

A: Die is niet succesvol geweest, want er verandert niets. Hij zei dat hij rekening met me zou houden, maar dat heeft hij niet gedaan.

V: Wanneer heeft de bemiddeling plaatsgevonden?

A: Na de piekperiode gedurende corona.

V: Waar heeft het gesprek plaatsgevonden?

A: Bij de buurman thuis.

V: Weet u of er in dat kader schriftelijke afspraken met uw buurman zijn gemaakt?

A: Ja, maar ik heb ze niet ontvangen. Ik weet niet wat de corporatie verder heeft gedaan.

V: Is er een logboek bijgehouden?

A: Ja, wekelijks krijgt de corporatie een logboek van mij. Er is nu een nieuw persoon bij de corporatie en die neemt het dossier in behandeling, omdat de voorganger er niets mee heeft gedaan. Het loopt met deze overlastgever al vanaf 2019.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX geeft aan het vervelend te vinden dat het dossier zo lang loopt. Er zijn bij de corporatie intern tegenslagen geweest als gevolg van corona, personeelwisselingen en ziekte.

Er is sprake van overlast, dat ziet mevrouw XXXX ook en wil dat graag opgelost hebben. De overlastgever kan niet zomaar zijn huis uit worden gezet, dat moet een rechter toetsen. We zijn naar de rechter geweest, maar de rechter ging er niet in mee. De rechter vond mediation noodzakelijk.

Het probleem is dat er drie buurtonderzoeken zijn gehouden en niemand geeft aan overlast te ervaren. Het is juridisch moeilijk om er een casus van te maken. Er is buurtbemiddeling ingezet, maar die afspraken kennen we niet en krijgen we ook niet vanuit privacyoverwegingen. Daarom wordt er een nieuw dossier opgebouwd. We vragen alle



bewoners overlast te melden, zodat er een nieuw dossier komt waarmee we wederom naar de rechter kunnen gaan voor ontbinding van de huurovereenkomst. We zouden dit graag willen en we hopen dan ook dat er nog meer mensen zijn die de overlast met deze buurman aan ons zullen melden. Het is een kwetsbare huurder die graag wil meewerken, maar dat lukt niet. De overlastgever heeft begeleiding vanuit een maatschappelijke instelling, maar het is voor ons lastig om hem te pakken te krijgen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wanneer vond de eerdere gerechtelijke procedure met de betreffende buurman plaats?

A: Dat was zo'n twee jaar geleden. Dit naar aanleiding van de vondst van een hennepkwekerij. De rechter oordeelde dat de overlast niet ernstig genoeg was. Normaal gesproken vindt een rechter een hennepkwekerij genoeg reden tot uitzetting, alleen ging hij er dit keer niet in mee wegens gebrek aan bewijs. Wij waren daar destijds erg verbaasd over.

V: In de brieven naar de omwonenden wordt gesproken over klachten van meerdere personen. Kunt u dat uitleggen?

A: We gebruiken standaardbrieven waarin we melden dat omwoners overlast hebben. Dat wordt bewust gedaan om klager te beschermen.

V: Begrijpen wij daarmee goed dat het in deze situatie alleen klager is die klaagt?

A: Ja, en er was nog iemand die klaagde over de brievenbus. We vragen iedereen de overlast te melden, maar we moeten het wel kunnen aantonen. Huurders zijn beschermd en dat is hier het probleem. De doorlooptijd is uiteraard een probleem en niet fijn voor klager.

V: Hoe verloopt een buurtonderzoek?

A: We benaderen een grote cirkel van bewoners, zo ook de overlastgever. Er komt weinig respons. Mensen kunnen ook aangeven of we contact met hen mogen opnemen. Een rechter wil het ook niet anoniem aangeleverd krijgen.

V: Naar aanleiding van de plaatsgevonden geluidsmeting begrijpen wij dat daaruit geen bruikbare opnames zijn voortgekomen. Hoe kan dat?

A: Op die tijden is er geen overlast gemeten. Er is geen muziek te horen. Klager houdt ook een dagboek bij. De tijden waarop ze overlast ervaart, kunnen we niet matchen met geproduceerd geluid afkomend van de overlastgever.

V: Is het opnameapparaat van de corporatie gecertificeerd?

A: Ja, dit om objectief het aantal decibel te kunnen meten.

V: Als u bij de rechter komt met de geluidsmeting, acht de rechter deze dan objectief genoeg?

A: Nee, dat niet, maar een rechter vindt het wel fijn dat een corporatie een geluidsmeting inzet.

V: Wij begrijpen dus dat met de opnamen geen overlast is geregistreerd. Klopt dat?

A: De harde muziek wordt wel geregistreerd, maar hij lijkt steeds gekkere dingen te doen.

V: Het pakket aan maatregelen is dus niet groot genoeg?

A: Bedreigingen moeten worden gemeld bij de politie. Het heeft geen zin om medewerkers van de corporatie te appen in het weekend. De politie zal ons ook niets melden vanuit privacy-redenen. Er is helaas nog geen sluitend dossier om daarmee naar de rechter te kunnen.

V: U erkent dus dat er sprake is van overlast?

A: Jazeker.

V: Wij begrijpen dat de overlastgever een tijdelijke huurovereenkomst heeft gehad. Waarom is dat omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd?



A: Na twee jaar liep de termijn van de laatste kans overeenkomst af en had er een evaluatie moeten plaatsvinden. Wij zaten toen midden in een wisseling van collega's en helaas was de einddatum toen al verlopen, waarna de tijdelijke huurovereenkomst is omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd.

V: Welke conclusie trekt u daaruit?

A: Er zijn veel redenen, maar we moeten er meer aandacht voor hebben.

V: Wat is nu de conclusie van deze zaak?

A: We moeten de zaak opnieuw laten toetsen door de rechter. Wij kunnen de overlastgever niet zomaar de woning uitzetten. Er moet daartoe opnieuw een dossier worden aangelegd.

V: Als de corporatie dus alerter was geweest, dan had de overlastgever inmiddels weggeweest uit diens woning?

A: Je kunt niet garanderen dat de rechter er in mee gaat, ook als is er een laatste kans overeenkomst. Het is een kwetsbare huurder en dan kijkt de rechter er mogelijk anders naar.

V: Denkt u dat de rechter geoordeeld had dat de huurovereenkomst ontbonden had moeten worden bij het voorleggen van de kwestie tot niet voldoen aan de gestelde voorwaarden uit laatste kans overeenkomst?

A: Ja, ik denk het wel.

V: Is er hoger beroep tegen het vonnis ingesteld?

A: Nee, dat hebben we niet gedaan.

V: Is dat gebruikelijk dat dat niet wordt gedaan?

A: Ja, maar in dit geval had dat wellicht wel moeten.

V: Is er binnen de corporatie nagedacht over de toepassing van een gedragsaanwijzing?

A: Ja, in principe had de overlastgever een laatste kans overeenkomst welke zo 'dichtgetimmerd' was dat het jammer is dat we vandaag hier zitten. Al het niet wenselijke gedrag was benoemd in de laatste kans overeenkomst. Daarom is het ook zo jammer dat het zo is verlopen, zonder enige actie daarop.

V: Is daarmee een aanvullende gedragsaanwijzing niet meer mogelijk?

A: Daar zouden we met onze advocaat naar kunnen kijken.

V: U benadert huurders met een brief. Gaat u ook op huisbezoek?

A: Jazeker, maar mensen zijn vaak bang. Daar lopen we tegenaan.

V: Zijn er volgens u dus wel meer bewoners die overlast ervaren van overlastgever?

A: Ja, wij denken van wel.

V: Hoe lang is er geluid gemeten?

A: Voor een periode van twee weken.

V: Begrijpen wij goed dat de corporatie twee geluidsopnameapparaten in bezit heeft en tijdens de plaatsgevonden meting er volgens klager een daarvan defect was en daarom niet was ingezet?

A: We zetten geen twee apparaten in een woning. De woningen zijn niet groot en het apparaat wordt gezet op een plek waar de meeste overlast wordt ervaren.

V: Een derde partij zou met een rapport komen. Dit naar aanleiding van de plaatsgevonden meting. Nu is er geen rapport voorhanden. Eventuele conclusies kunnen we daar niet uit trekken. In welke mate kan hier objectief worden gesproken van last of overlast, waar, wat betreft het laatste, de corporatie iets mee moet?

A: We twijfelen er niet aan dat het hier om overlast gaat.

V: Is het mogelijk dat klager elders een woning toegewezen kan krijgen vanuit de corporatie?

A: Dat doen we alleen in uitzonderlijke omstandigheden. Klager heeft nooit gereageerd op andere woningen, zo maken wij op uit het woonruimteverdeelsysteem. Iemand die verkeert



in een bijzondere situatie moet kunnen aantonen dat er op heel veel woningen is of wordt gereageerd. Dat is de procedure.

V: In welke mate was klager op de hoogte om die weg te bewandelen?

A: De woningmarkt staat onder druk. Het toekennen van een woning gebeurt met een inschrijfduur. Met een inschrijfduur van zes jaar zou je kans moeten maken op andere huisvesting.

V: Daarmee begrijpen wij dus dat de klager nog niet zo ver in dat traject zit?

A: Ja, dat klopt.

V: Het is een complex met 40 woningen. In bijzondere situaties kan de corporatie andere maatregelen treffen. Is verhuizing binnen het complex mogelijk? Daarmee komt alsdan eenzelfde woning vrij voor een andere bewoner.

A: Een onderdeel van de toetsing is of iemand kans maakt om te verhuizen en daartoe zelf actie onderneemt.

V: Zegt u daarmee dat als iemand overlast heeft van een buur, men zelf actief op zoek moet gaan naar een andere woning?

A: Klager zegt: "hij eruit of ik eruit". Als we een andere woning aanbieden, dan is het een eenmalig aanbod met een vergelijkbare woning. Dat doen we alleen als er echt geen andere mogelijkheid meer is tot oplossing van de situatie. Klager zou daarin ook zelf initiatief kunnen nemen.

V: Een tijdig evaluatietraject bij verlenging van de laatste kans overeenkomst met overlastgever heeft de corporatie onfortuinlijk laten verlopen. Zou dat een aanleiding kunnen zijn om flexibeler om te gaan met de benoemde procedure?

A: Dat zou kunnen, maar een inschrijfduur en zelf actief daarmee bezig zijn hebben daar ook invloed op.

V: Is het mogelijk dat de corporatie een vergelijkbare woning aanbiedt en er dus in feite niets verandert op de woningmarkt?

A: Dat kunnen we intern voorleggen, maar ik weet niet hoe er op geoordeeld gaat worden. Het wordt een eenmalig aanbod, maar dan is het maar de vraag waar klager terecht komt. We hebben meer dan 1200 klachtendossiers per jaar. Als klager haar woning verlaat, heeft een volgende bewoner ook weer overlast.

(Klager zegt dat ze wel reageert op woningen, maar het vaak geen zin heeft omdat ze 9,5 jaar ingeschreven moet staan voor woningen.)

V: Wat zegt u over de toepassingsmogelijkheid van een hardheidsclausule in de situatie van klager?

A: We willen graag meedenken in deze casus.

V: Begin dit jaar is klager geadviseerd een logboek bij te houden. Dit in het kader van een nieuw op te bouwen dossier aan het adres van overlastgever. Wat zou daar nog meer aan kunnen bijdragen?

A: Het zou fijn als er aangiftes met een bepaalde dreiging in het dossier terechtkomen. We lezen wel dat hij met een fiets over de galerij loopt, maar dat is niet juridisch sterk genoeg. We kunnen niet de veiligheid van huurders garanderen. Maar als de politie constateert dat de veiligheid in gedrang is, dan zou dat helpen. *(Klager geeft aan dat de politie niet meer langskomt bij gedane meldingen.)*

Laatste woord door de klager

Ik heb een ringbel en die neemt ook geluiden op. Ik heb vaak gemaaild naar mevrouw XXXX bij de corporatie, maar ik heb het idee dat daar niets mee gedaan wordt. Het is een vrij luid geluid.



De overlastgever leeft vooral in de nacht en in de ochtend slaapt hij.
In de kelder ruikt het naar wiet en de huismeester moet daar echt gaan ruiken.
(Mevrouw XXXX geeft aan dat ze dat vandaag nog zal doorgeven aan het fraudeteam.)

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