



## Verslag hoorzitting 2369

Corporatie: Wassenaarsche Bouwstichting

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 betrekking heeft op de door klager ervaren overlast van haar naaste buurvrouw.

*De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.*

*Ten aanzien van de reikwijdte van hetgeen tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich zal beperken tot de dienstverlening van de corporatie. Daarbij staat de vraag centraal of de corporatie zodanig heeft gehandeld wat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. Strafrechtelijke zaken vallen hierbuiten. Daartoe zal klager zich moeten wenden tot de politie. Ook zal er niet worden ingegaan op bezwaren aangaande de huurverhoging, aangezien de commissie daartoe niet bevoegd is. Klager zal zich daarvoor moeten wenden tot de Huurcommissie. Daarnaast kan commissie ook geen advies uitbrengen over de uitzetting van een huurder uit diens woning, aangezien dat met een rechterlijk vonnis dient te geschieden en daar dossieropbouw aan ten grondslag moet liggen.*

### Toelichting op de klacht door de klager

Klager is in 2013 in de woning komen wonen. Een tijdje later kwam de buurvrouw naast klager wonen. Er is veel overlast van de buurvrouw en klager heeft dat gemeld bij de corporatie. In eerste instantie deed klager dat telefonisch. Er werd klager geadviseerd een dossier aan te leggen, zodat de corporatie daar vervolgens mee aan de slag kan gaan. Klager heeft van alles verzameld en heeft dat teruggekoppeld aan de corporatie en de politie.

Klager geeft aan nooit een reactie van de corporatie te ontvangen. De corporatie nam wel contact op toen klager aangaf het niet eens te zijn met de huurverhoging of ergens bezwaar tegen maakte. Er werd gezegd dat klager uitgenodigd zou worden voor een gesprek bij de corporatie. Dat is niet waar en klager geeft aan zelf langs te zijn geweest bij de corporatie en een gesprek heeft geëist. Dat is een goed gesprek geweest en klager meldde dat ze allerlei informatie en documentatie had en dat kon toezenden aan de corporatie. Klager heeft alles toegestuurd en hoorde niets meer van de corporatie.

Wederom heeft klager allerlei klachten aan de politie, de corporatie en verschillende instanties doorgegeven. Klager is van mening dat iedereen naar elkaar wijst om het op te pakken. Klager voelt zich niet veilig en deze situatie bederft het woongenot. Er worden volgens klager mensen in de wijk geplaatst die een bepaald verleden hebben, waarvan de corporatie op de hoogte is. Klager ervaart erg veel stress.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Hoe is de relatie zo ontstaan met de buurvrouw?

A: Ze is erg op zichzelf en zoekt minimaal contact. Ze leefde voorheen vooral 's nachts. We zeggen elkaar alleen gedag. Ze heeft verkeerde vrienden, gebruikt drank en drugs. Het is nu even rustig, maar wanneer gaat het weer los? Er zijn twee politie-invalen geweest bij de



buurvrouw. Onze kinderen zijn er nog angstig van. De buurvrouw heeft ook twee kinderen die soms bij haar vader zijn.

V: Begrijpen wij goed dat de eerste melding in 2022 was gedaan?

A: Ik heb de melding eerst mondeling gedaan. De voorganger van de heer XXXX had ook in de gaten dat de overlast zich opbouwde.

V: Er gaat daar dus een periode aan vooraf. Kunt u toelichten wanneer de eerste melding is gedaan?

A: In 2017/2018. Dit naar aanleiding van een politie-inval.

V: Is er buurtbemiddeling door de corporatie aangeboden?

A: Er is duidelijk gezegd niet met haar mondeling te communiceren, omdat dat een risico met zich meebracht.

V: Begrijpen wij het goed dat het nu wat rustiger is met de buurvrouw?

A: Ja, dat klopt.

V: Hoe lang is het al rustiger?

A: Het is nu een paar maanden rustig. In juli is er wat voorgevallen, maar toen waren wij op vakantie.

V: Heeft u wel eens het contact gezocht met de buurvrouw?

A: Bij stankoverlast hebben we haar daar wel eens over aangesproken. We spreken haar verder uit angst niet aan. Ze heeft weleens met een bebloede priem voor me gestaan. Het ene moment lijkt ze lief en het andere moment scheldt ze iedereen uit.

V: Hebben andere bewoners ook last van de buurvrouw?

A: Jazeker.

V: Waar gaan de meldingen over [straatnaam] over?

A: Er worden diverse personen geplaatst in een woning die gevaarlijk zijn. Soms moet men een verklaring van goed gedrag laten zien om in aanmerking te komen voor een andere woning. De corporatie reageert niet op onze klachten, maar dan komen er ineens nog meer klachten omdat er gevaarlijke mensen in een woning worden geplaatst.

*De voorzitter merkt op dat een corporatie soms mensen moet huisvesten, waarin ze zelf weinig tot geen invloed op hebben.*

V: De voorganger van de heer XXXX gaf in het verleden aan meldingen te maken. Met welke reden werd dat gezegd?

A: Een huurder staat vrij sterk in Nederland; er moeten bewijzen zijn.

V: Is er een goed dossier over uw buurvrouw bij de corporatie bekend, waarmee de corporatie het een en ander in gang zou kunnen zetten?

A: Dat weet ik niet.

V: Begrijpen wij goed dat er vaststellingsovereenkomst is gesloten met uw buurvrouw en andere bewoners?

A: Nee, niet met ons. De buurvrouw heeft een overeenkomst met de corporatie.

V: Is dat wat u nu allemaal heeft gehoord tijdens de zitting, werkbaar voor u?

A: Wij weten niet wat die afspraken allemaal inhouden. Hoeveel tijd neemt het in beslag als de buurvrouw weer over de schreef gaat? Wat gebeurt er dan en hoe snel wordt er iets gedaan? Waar ligt de grens?

### **Zienswijze van de corporatie**

De heer XXXX geeft aan vorig jaar augustus te zijn gestart bij de corporatie en heeft het dossier overgenomen van diens voorganger XXXX. De heer XXXX geeft aan niets te hebben



teruggelaten over mondeling gemaakte afspraken en is daarom opnieuw begonnen met dossieropbouw ten aanzien van de buurvrouw van klager. De heer XXXX heeft bij diverse instanties navraag gedaan wat er allemaal heeft plaatsgevonden.

De buurvrouw schijnt eerder getrouwd te zijn geweest en dat huwelijk liep stuk. Helaas is de buurvrouw daardoor ontspoord geraakt. Haar kinderen zijn uit huis geplaatst. Er is een gedragsaanwijzing opgesteld voor de buurvrouw en er is een plan van aanpak opgesteld met verschillende instanties. De buurvrouw heeft zich daar tot nu toe aan gehouden en er is wekelijks contact met de buurvrouw. Ze is nu stabiel, maar bij gebruik van alcohol en drugs wordt ze instabiel. De buurvrouw heeft aangegeven er graag voor haar kinderen te willen zijn. Helaas is het de ex-partner die haar niet met rust laat. De politie is met hem bezig en ze willen hem arresteren.

De buurvrouw wil een normaal leven leiden. Ze heeft haar huis gerenoveerd en de voordeur is vervangen. De corporatie heeft stekken laten vallen door niet alles met klager te communiceren. De overbuurvrouw heeft aangegeven geen klacht te willen indienen over de overlastgever. Het dossier is op dit moment te zwak om naar de rechter gaan.

#### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Er is in 2022 een laatste-kans-overeenkomst met de buurvrouw afgesloten. Zijn er afspraken gemaakt over mogelijke consequenties?

A: Ja, die zijn gemaakt.

V: Wordt dat gehandhaafd?

A: Ja, we hebben daar wekelijks contact over met de buurvrouw.

V: Heeft u nog andere maatregelen getroffen met de buurvrouw?

A: Ja, er zijn brieven verstuurd om haar gedrag aan te passen. Die brieven kwamen niet goed bij haar aan en vandaar dat wij een zwaardere maatregel hebben ingezet.

V: Er was nog een escalatie in juli geeft klager aan. Is die bekend bij u? – en zo ja, viel die binnen de afgesproken 'marge'?

A: De overlastgever was thuis met de kinderen en ze heeft zelf 112 gebeld. Haar ex-partner was iedereen weer te slim af en is de wijk uit gevlucht, nog voordat hij kon worden aangehouden

V: Geeft u daarmee aan dat de overlast te relateren was aan haar ex-partner?

A: Ja, en niet door de buurvrouw.

V: Als de buurvrouw verhuist, dan weet de ex-partner niet meer waar zij woont, toch?

A: Dat is benoemd, maar ze heeft aangegeven niet te willen verhuizen.

V: U zegt opnieuw te zijn begonnen met dossieropbouw. Waarom kon niet met het bestaande dossier verder worden gegaan?

A: Veel meldingen waren mondeling gedaan. Vanaf februari heb ik alles erbij gepakt. Overlast moet stelselmatig zijn en er waren verder geen bewoners die een klacht wilden indienen. Er is een buurtonderzoek gedaan en er zijn diverse instanties gebeld. Op die manier hebben we inzicht gekregen in de situatie die zich afspeelde.

V: Klager zegt genoeg meldingen te hebben gedaan en u erkent dat ook?

A: Na een bezoek op kantoor heeft klager alles aan ons gestuurd.

V: Ben u bij diverse bewoners fysiek langs geweest?

A: Ja, ik ben fysiek langs geweest. Ik heb ook de wijk verkend, want die kende ik niet. Het is een klein wijkje, waar iedereen alles van elkaar weet. Het is een hechte wijk.

V: Begrijpen wij daarmee goed dat u woningen heeft bezocht?

A: Ja, woningen en garagebedrijven. In totaal ging het om 16 bezoeken.

V: Heeft niemand een overlastmelding gedaan?



A: Nee, alleen de overbuurvrouw.

V: Kan het zijn dat men uit angst niets meldt?

A: Nee, niet met betrekking tot dit adres.

V: Is het gebruikelijk dat de corporatie de overlastgever informeert dat er een zaak bij de Klachtencommissie is ingediend?

A: Omdat we zo intensief met personen in gesprek zijn, hebben we besloten dat ze van de situatie moet afweten. De privacy van klager is in geding, maar de overlastgever heeft ook recht om te weten wat er gaande is.

V: Heeft er al een gesprek plaatsgevonden met de overlastgever?

A: Ze is destijds op kantoor uitgenodigd; het was een stevig gesprek. Met de gedragsaanwijzing is gezegd dat ze open moet staan voor hulp van diverse instanties. Ze houdt zich eraan.

V: Welke stappen kunnen jullie nu nog doen in deze situatie?

A: Ze gedraagt zich nu.

V: En als ze zich niet gedraagt?

A: Dan gaan we naar de rechter.

V: Heeft u ook nagedacht om iets voor klager te betekenen? – of leent zich de situatie daar niet voor?

A: In de huisvestingsverordening ligt een directiebesluit ten grondslag. Als iemand woont in een sociale huurwoning en overlast ervaart, krijgt deze niet direct een andere woning toegewezen.

V: Leent de casus zich hier wel voor?

A: Ik heb nog niet eerder zo'n directiebesluit voorgelegd. Wel andersom natuurlijk. Maar er is nu verbetering, dus het zal erg moeilijk worden. De situatie met de buurvrouw leent zich ook niet voor het verkrijgen van urgentie door klager.

V: Is het een lastige wijk?

A: Ja, maar ook een wijk waar mensen hecht met elkaar zijn. Het onderling contact is intensief.

V: Is een gezamenlijk gesprek dan mogelijk?

A: Met de veroorzaker erbij bedoelt u? Dat vind ik op zich een goede suggestie. De buurvrouw wil er zelf ook graag wonen. We zouden kunnen verkennen of ze toe is aan een gesprek. Onder begeleiding zouden we dat kunnen inzetten.

### **Laatste woord door de klager**

De ex-partner van de buurvrouw zorgt voor veel overlast. Hij heeft ook een straatverbod. In juli kwam die man gewoon weer de straat inrijden. Ze zoeken nog steeds contact met elkaar. We hebben er foto's van gemaakt en aan de corporatie en de politie gegeven. Het geeft aan dat de buurvrouw niet standvastig is.

We hebben een brief verstuurd over een bezwaar tegen de huurverhoging. We hebben daar nooit een reactie op ontvangen en dat hebben we de corporatie aangegeven. Daarop kregen we een reactie van de corporatie en zij meldden dat ze ons bezwaar ongegrond verklaarden en dat dat was bevestigd in een schrijven.

*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.*



### Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de door klager ervaren overlast van haar naaste buurvrouw;
- klager hier meermaals meldingen van heeft gemaakt bij de corporatie;
- klager met zoveel woorden tijdens de zitting te kennen heeft gegeven zich niet serieus te hebben gevoeld wegens het uitblijven van een reactie op de door klager gedane meldingen;
- klager graag een passende oplossing en concrete actie van de corporatie wenst;
- de corporatie heeft aangegeven adequaat te hebben gereageerd op de door klager gedane meldingen en in dat kader het nodige heeft ondernomen;
- de corporatie wel te kennen heeft gegeven op de hoogte te zijn geweest van de eerdere meldingen van klager, maar daar geen gevolg aan heeft gegeven wegens het feit dat de mondeling gedane meldingen niet zijn geadministreerd;
- de corporatie overlastgever een gedragsaanwijzing heeft opgelegd en in dat kader de nodige afspraken met de overlastgever heeft gemaakt;
- de corporatie wel heeft aangegeven dat de overlastgever zich tot op heden houdt aan de met de corporatie gemaakte afspraken en dat bij schending van de gedragsaanwijzing een juridische procedure zal worden gestart tegen de overlastgever.

### Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **niet gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden van het geval, de corporatie datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige geeft de commissie te kennen dat de corporatie er goed aan zou doen proactief te handelen om toekomstige incidenten door overlastgever voor te zijn.

*De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.*

Hoorzitting, 17 oktober 2023

Verzenddatum, 25 oktober 2023