



Verslag 2374

Corporatie: Woonforte

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 vernieling van fietsen van klager en haar kinderen in de gemeenschappelijke bergingsruimte van het complex.

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

Vanaf het begin dat klager in deze woning woont vindt ze dat ze wordt geterroriseerd. Klager denkt dat het komt door de bewoners twee verdiepingen onder haar.

Klager denkt dat het is begonnen toen ze er kwam wonen. Klager bracht een doos met oud krantenpapier naar beneden, maar de container was vol en toen heeft ze hem even binnen onder de trap gezet. Na terugkomst was het papier verspreid in het trappengedeelte van het complex, alsof er iemand tegenaan had geschopt en zat er een brief in de brievenbus van klager afkomstig van de gemeente met de dreiging voor een boete. Hierop heeft klager contact opgenomen met de gemeente. De boea's die daarop bij klager langskwamen hebben de brief meegenomen en het bleek niet van de gemeente te komen.

Fietsen worden kapotgemaakt. Elke maand wordt er wel een keer een band lek geprikt en soms wel vaker. Klager heeft hierop een klacht ingediend. De corporatie geeft telkens aan contact op te nemen. Klager heeft een tijd de fietsen op de galerij gezet en toen werden de fietsen niet vernield. Op een gegeven moment had klager een sticker op haar fiets met de mededeling dat plaatsing op de galerij niet mocht en de fiets naar de gemeenschappelijke berging moest worden verplaatst.

De vernielingen kosten klager veel geld. Daar moet ze nu steeds zelf voor opdraaien. Klager probeert het contact met de betreffende buurvrouw te vermijden. Klager heeft duidelijk het vermoeden dat het de onderburen zijn.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Heeft u van de voorvallen ook aangifte gedaan bij de politie?

A: Een paar keer wel. Dan wordt het in behandeling genomen en daarna zie je in het systeem vermeld staan dat het afgehandeld is. Ik heb niet alles gemeld, want ik kan het niet bewijzen.

V: U vermoedt dat het benedenburen zijn?

A: Ja, de burens twee verdiepingen onder mij. Zij zeggen ook dat mijn muziek zachter moet.

V: Zijn er conflicten geweest met die burens?

A: Ze klaagden destijds over mij. Ze hebben zich ook eens agressief tegen mij gedragen bij de deur.

V: Is er buurtbemiddeling aangeboden door de corporatie?

A: Ja, maar dat zie ik niet zitten.

V: Waarom niet?

A: Ze klagen over mij, maar ze flikken mij ook dingen.

V: Dat kunt u dan toch uitspreken bij buurtbemiddeling?



A: Ik zie er de waarde niet van in.

V: Waar klaagt u over bij de corporatie?

A: Dat ik mijn fietsen nergens veilig kan neerzetten. Dat ik een sticker op mijn fiets heb gehad. Voordat ik deze woning kreeg, heb ik nog gevraagd of er een schuur bij de woning zit. Mij werd toen verteld van wel. Ik heb deze woning gekregen met een urgentieverklaring.

V: Worden er ook banden lek gestoken van andere bewoners?

A: In de algemene berging? Dat weet ik niet. Er is wel een keer geweest dat alle banden leeg waren.

V: Is dat vaker gebeurd?

A: De laatste keer was het de fiets van mijn dochter.

V: Wat ziet u als oplossing voor hetgeen u ervaart?

A: Ik wil graag een eigen schuur. De corporatie zou ook bewoners een waarschuwingsbrief kunnen sturen. Mijn fiets wordt ook constant verplaatst door iemand.

V: Kunt u uw vermoeden over uw onderburen toelichten?

A: Ik weet het niet zeker. Mijn zoon heeft het een keer gevraagd aan die man en toen werd er gevraagd: "Weet jij wie er geplast heeft in de portiek?"

Ik heb ook wel eens lege sigarettenpakjes en wietzakjes in de brievenbus gehad.

V: U heeft een tijdje de fiets op de galerij gezet?

A: Ja, toen gebeurde er nooit wat.

V: Hoe is er dan geconstateerd dat de fiets op de galerij staat?

A: Dat weet ik dus niet, maar ik had wel ineens een sticker van Woonforte dat ik de fiets moest verwijderen van de galerij.

Zienswijze van de corporatie

Het is vervelend dat de fiets telkens stuk gaat. Er mogen geen fietsen op de galerij, dat heeft te maken met de brandveiligheid. Er is klager geadviseerd de politie te bellen. We denken dat er een conflict is met de burens. Het is een gezamenlijke schuur en er zijn geen individuele schuurtjes. Er zijn achtergebleven fietsen (zogenoemde weesfietsen) weggehaald, zodat er iets meer ruimte ontstaat in de berging.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat ziet u als mogelijkheden tot een oplossing voor het probleem van klager?

A: Ik weet niet zo goed wat we nog kunnen doen. Ik weet niet of die onderburen ook echt de veroorzakers zijn. Het lijkt pestgedrag. Buurtbemiddeling zou ervoor kunnen zorgen dat bewoners elkaar meer gaan vertrouwen. De burens worden dan wellicht wat milder naar elkaar toe.

V: Heeft de corporatie cameratoezicht?

A: Nee, dat is er niet. Er is wel gekeken naar de mogelijkheid tot het plaatsen van wildcamera's. Als we die plaatsen, dan moet dat volgens een protocol. De wijkagent moet dan de beelden nakijken.

V: Is het plaatsen van een dummycamera een mogelijkheid?

A: Dat zie je en dat heeft niet veel zin. We willen weten wie de fietsen vernielt.

V: Behoort het plaatsen van cameratoezicht tot de mogelijkheid?

A: Ik kan het navragen. Er zal ook gekeken moeten worden of dat mag in een openbare ruimte in verband met de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Het mag alleen in zeer specifieke gevallen.

V: U sluit de plaatsing van een camera daarmee niet uit?

A: Nee, niet helemaal.



V: De berging is toch niet een algemene ruimte?

A: Alle huurders kunnen erin.

V: Zijn er andere soortgelijke klachten binnengekomen als die van mevrouw?

A: Nee, niet dezelfde, alleen dat de berging te vol stond. Er zijn verder geen klachten binnengekomen.

V: Alleen de meldingen van klager, als wij het goed begrijpen?

A: Ja, dat klopt.

V: Het probleem zou kunnen samenhangen met een conflict. Wat heeft u gedaan om het te verhelpen? Is het niet in het algemeen zo dat een dergelijk conflict op den duur almaar erger wordt. Wat is dan een volgende passende maatregel? Heeft u niet een bepaalde verantwoordelijkheid richting uw huurders?

A: Als corporatie vinden wij dat we ook mogen vragen aan bewoners om mee te werken aan een oplossing. In 2021 was er een klacht en in 2023 wederom. Als burens een strijd hebben met elkaar en ze willen geen bemiddeling, dan moeten partijen toch samenwerken. Er dienen aangiftes gedaan te worden bij de politie. Als er dusdanige overlast komt, moet er een dossier zijn om mee naar de rechter te kunnen gaan. De wijkagent heeft één melding ontvangen.

V: Bij het naslaan van de algemene huurvoorwaarden lezen wij niet expliciet terug dat er geen voorwerpen op de galerij mogen worden geplaatst, wat overigens wel gebruikelijk is daar iets over op te nemen. Klopt dat?

A: Dat staat in het gebruiksbesluit, wat op de website terug is te vinden.

V: Kunt u aangeven waarom het niet in de algemene huurvoorwaarden staat opgenomen?

A: Het staat op de website en we hebben het gemeld aan de bewoners.

Laatste woord door de klager

Ik heb alles wel zo'n beetje gezegd. Ik heb meerdere aangiftes gedaan, het waren er zeker drie.

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.

Hoorzitting, 18 oktober 2023

Verzenddatum, 30 oktober 2023