



Verslag 2383

Corporatie: Groen Wonen Vlist

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 zijn burens sinds oktober 2022 en op de dienstverlening van de corporatie naar aanleiding van zijn klacht daarover in januari 2023.

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

Er heeft vanaf het moment dat klager de eerste melding heeft gedaan van geluidsoverlast tot aan het gesprek op kantoor van de corporatie 257 dagen tussen gezeten. Voor klager had dat alle gevolgen van dien. Klager vraagt zich af waarom de corporatie alles op zijn beloop heeft gelaten terwijl vanaf het begin duidelijk was wat de klachten waren. De tuin van de buurman wordt vol gezet met autobanden, huisvuil etc. Straatkatten klauwen de vuilniszakken open. De aanhanger van de buurman is een open vuilnisbak. Klager ervaart ook bijna dagelijks veel geluidsoverlast van de buurman. De buurman handelt in oud ijzer. De schuur van de buurman is vol en nu brengt hij alles in de woning.

Sinds 25 september jl., de dag van het gesprek bij de corporatie, is het geluid een stuk minder. Er was een gesprek gepland bij de corporatie op 21 september jl., maar de burens kwamen toen niet opdagen. Op 25 september jl. heeft er wel een gesprek plaatsgevonden met de buurvrouw. Dat was volgens klager een verhelderend gesprek. Klager denkt dat de burens gaan verhuizen.

De hoeveelheid overlast in een jaar met handhaving en politie is buitenproportioneel. Klager heeft een waslijst aan overlast. De overbuurman heeft allemaal glas opgeruimd. De geluidsoverlast was de grootste ergernis. Het is lastig communiceren met de buurman.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Woont u alleen in de woning?

A: Ja, dat klopt. De burens wonen met er met zijn drieën. Het is puur de overlast van de werkzaamheden.

V: Wanneer is de klacht ontstaan?

A: Vanaf het moment dat de burens er in oktober 2022 kwamen wonen. In januari 2023 heb ik het gemeld bij de corporatie.

V: Wat heeft de corporatie gedaan voor u?

A: Ze hebben me doorverwezen hebben naar Kwadraad. Het duurde ongeveer twee maanden voordat Kwadraad contact opnam. Ik heb een logboek bijgehouden.

V: Wat is er gebeurd voordat op 25 september het gesprek plaatsvond?

A: Er is niets gebeurd. Ik ontving een uitnodiging voor een gesprek op 25 september. De geluidsoverlast is een stuk minder geworden na dat gesprek.

V: Bent u mondeling uitgenodigd?

A: Dat is schriftelijk gedaan. De exacte datum weet ik niet meer, ik geloof half september.



V: Is voor u nu de klacht afgehandeld?

A: De geluidsoverlast is gereduceerd. Het thuisgevoel komt terug, maar het duurt langer dan verwacht. Het deed wat met mijn welzijn. Het gesprek had in januari 2023 al kunnen plaatsvinden.

V: Bent u op de hoogte dat de buurman bezig is met woningruil?

A: Ja, en dat klinkt als muziek in mijn oren.

Zienswijze van de corporatie

De eerste klacht van klager ontving de corporatie op 11 januari 2023. Als eerste wordt er geadviseerd met de burens in gesprek te gaan. Daarna is buurtbemiddeling een mogelijkheid om samen het gesprek aan te gaan. Overlast is vaak een een-op-een situatie. Het is ook lastig te bepalen of er echt overlast is. Het betreft hier het gestommel en het klappen met deuren en dat is lastig.

Er is aangeboden om langs te gaan bij klager om ter plekke de situatie te beoordelen en het geluid te constateren.

Buurtbemiddeling is van belang omdat er een dossier moet worden gebouwd. Als een dossier langer loopt, moet de rechter zien dat er buurtbemiddeling is aangeboden.

Buurtbemiddeling liep, maar het duurde erg lang voordat het startte en de burens wilden toen het gesprek niet aangaan. Er ontstond een nieuwe situatie. Er kwam een mail van klager begin juli 2023. Er is geprobeerd een gesprek te voeren en te ondersteunen. Op 27 juli 2023 is de klacht binnengekomen over de dienstverlening van de corporatie. Het was vakantietijd en daardoor is er niet adequaat gereageerd. Op 11 augustus 2023 heeft klager de klacht bij de KCWZH ingediend. De directeur moet zelf in staat worden gesteld om de klacht te kunnen beoordelen. Echter, dat is niet gelukt, want toen lag het al bij de KCWZH. Daarna is wederom geprobeerd partijen aan tafel te krijgen. Voor de zomerperiode waren we niet nalatig, maar rond de zomerperiode wel. Er was overlast en dat is geconstateerd. De overlastgever is ook aangesproken op de staat van hun tuin en sindsdien is de situatie verbeterd. De bewoners hebben ook aangegeven dat ze niet in die buurt passen en gaan verhuizen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat bedoelt u als u zegt dat u niet in de gelegenheid bent gesteld om de klacht op te lossen?

A: Het betrof een algemene klacht en dan komt deze niet bij de directeur-bestuurder terecht.

V: Bent u het met me eens dat het dan intern bij jullie niet op orde is?

A: Ik ben gewend dat het dan wordt gemeld bij de directeur-bestuurder van de corporatie door de KCWZH.

V: In de zienswijze wordt gesproken over buurtbemiddeling en dat klager dat zelf heeft moeten oppakken. Hoort dat niet vanuit de corporatie te worden geïnitieerd?

A: Het is niet automatisch iets van de corporatie. Soms melden wij het aan, dat kan ook.

V: U moet een dossier opbouwen. Waarom legt u dan het initiatief bij klager?

A: Dat weet ik niet. Het is zo gelopen.

V: Is het terecht dat u die verantwoordelijkheid bij klager neerlegt?

A: Het eigenaarschap willen we graag bij bewoners neerleggen.

V: U heeft partijen uitgenodigd voor een gesprek?

A: Ja, er is eerst gesproken met de overlastgevers en hun is gevraagd of ze in gesprek wilden met klager. Het gesprek was eerst met de buurvrouw, want de buurman kon dat niet aan.



V: Waarom begint u niet met het aanbieden dat partijen eerst zelf om tafel gaan?

A: Dat is omdat wij successen hebben behaald met buurtbemiddeling. Het is beter dat burens er samen uitkomen.

V: U ziet een gesprek met elkaar niet als meerwaarde voor aanvang van buurtbemiddeling?

A: Elke overlastzaak is anders. Het ging over gestommel en het slaan met deuren. Over de tuin hebben we de burens wel aangesproken. We kijken naar het type klacht.

V: Op 11 januari 2023 is de klacht ingediend en u wilde bij klager op bezoek?

A: Dat is niet ongebruikelijk, vinden wij. Ik had graag de situatie ter plekke beoordeeld en het traject willen uitleggen.

V: De meeste buurtbemiddelingszaken worden zelf geïnitieerd door huurders. Hoe stel je de overlast vast van gestommel en het slaan van deuren?

De voorzitter meldt dat dit onder andere kan worden vastgesteld door een geluidsmeting.

A: Dat doen we meestal nadat een gesprek niet succesvol is. Dat is dus na de buurtbemiddeling. Een goed gesprek heeft hier te lang geduurd.

V: Heeft u tekeningen van woningen om te zien hoe ze gesitueerd zijn?

A: Dat zal wel, maar daar hebben we niet naar gekeken. We kijken graag in de woning om het zelf te beoordelen.

V: Gaan de burens verhuizen?

A: Ze zijn bezig met woningruil naar een andere plek.

V: Bent u het eens met de woningruil?

A: Ja, de kandidaat-huurder wordt dan bij ons voorgelegd ter goedkeuring.

V: Wanneer zal dat plaatsvinden?

A: Dat weet ik niet.

V: Wat gebeurt er als de verhuizing van de burens nog een jaar duurt? Heeft u er invloed op?

A: Nee, dat is aan de bewoners. Ze willen graag verhuizen en zijn er actief mee bezig. We moeten er voor zorgen dat de overlast beperkt blijft.

V: Komt er een onderzoek naar het gebruik van de woning als de woningruil niet doorgaat? Zijn daar gesprekken over gevoerd met de overlastgever?

A: Nee, nog niet.

Laatste woord door de klager

Met een goede communicatie kun je problemen oplossen. De buurman heeft problemen met meer huurders. Ik was blij te horen dat ze willen verhuizen. De lijst van overlast is enorm. Ik had het gevoel er alleen voor te staan. Op een gegeven moment weet je niet meer wat te doen. Het is ook al eens geëscaleerd en dat wil niemand. Je verwacht hulp te krijgen als je er om vraagt. Het heeft impact op mijn welzijn.

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, 24 oktober 2023

Verzenddatum, 6 november 2023