



Verslag hoorzitting 2398

Corporatie: Staedion

Dit verslag is een weergave van wat in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht gaat over de in ogen van klager onzorgvuldige wijze van oplegging van de gedragsaanwijzing aan klager.

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 voelt zich benadeeld, omdat er een klacht tegen hem is ingediend.

In 2021 heeft klager nieuwe bovenburen gekregen op de 4^e etage, een moeder met een dochter. Op een gegeven moment was er een lekkage bij die bovenburen ontstaan. Klagers buurvrouw, die bij Dunea werkt, heeft daarop de hoofdkraan dichtgedraaid. Wegens het uitblijven van handelen vanuit de corporatie, heeft klager zelf uitgezocht waar de lekkage vandaan kwam.

Klager is daarop naar de bovenbuurvrouw gegaan, waar de dochter de deur opendeed. Er bleek een lek te zijn in de hoofdleiding die helemaal naar boven doorliep. Klager heeft aangeboden om dit probleem op te lossen, omdat hij vroeger onderhoudstimmerman is geweest bij een corporatie. Klager heeft het lek eigenhandig afgekneld, waarna de dochter wegging. De bovenbuurvrouw was waarschijnlijk een weekend weg. Toen zij op zondagavond thuiskwam, is klager naar haar toegegaan om te vertellen wat hij had gedaan. De bovenbuurvrouw vroeg direct aan hem wat haar dochter ervan vond dat hij langskwam. Hij antwoordde dat hij dat niet wist, maar dat ze in haar badjas had gelopen.

Op een gegeven moment zijn er problemen ontstaan nadat hij een keer 's avonds in het voorbijgaan had gevraagd aan haar dochter waar ze naartoe ging. Dit was volgens klager zonder bijbedoelingen, maar gewoon uit nieuwsgierigheid. De dochter had geantwoord, maar moeder zei later dat ze dit niet had moeten doen, omdat het hem niets aanging.

Klager heeft ook een keer geprobeerd de dochter uit te nodigen voor een gesprekje bij hem thuis, omdat hij haar nooit echt had leren kennen. De bovenbuurvrouw heeft daarna allerlei vooroordelen en scheldwoorden aan klager geuit. Klager heeft daarop een melding bij de politie gedaan over de manier waarop de bovenbuurvrouw hem te woord had gestaan. Klager voelde zich bedreigd.

Klager heeft via Facebook contact gezocht met de dochter. De bovenbuurvrouw is naar klager toegekomen om te zeggen dat ze dit niet normaal vond en dat ze er melding van zou gaan maken bij de politie en de corporatie. Klager heeft zijn excuses daarvoor aangeboden.

Klager heeft daarna nogmaals geprobeerd de dochter te bereiken naar aanleiding van een ruzie die hij hoorde van hen. Zo is het een jaar lang doorgegaan met veel gescheld heen en weer, maar met name naar klager toe. Klager had met de dochter te doen en wilde alleen maar aan haar vragen waarom haar moeder (de bovenbuurvrouw) er zo tegenin werkte.

Klager heeft meerdere malen de corporatie geprobeerd te bellen en gesproken, maar er was geen goede communicatie verder naar hem. Hij begrijpt dat dingen zoals geluidsoverlast door harde muziek niet kunnen, maar hij had toen ook een borrel op om zo het verdriet van zijn pas overleden stiefvader te kunnen verwerken.

Uiteindelijk is er een gedragsaanwijzing gestuurd, die hij niet getekend heeft, maar wel opgelegd heeft gekregen.



Vragen van de commissie aan de klager

V: Kunt u aangeven wat u zou willen van ons als commissie?

A: Dat ze weten dat ik het handelen van de corporatie niet goedkeur. Ze hebben me iets opgelegd, zonder me erover te spreken.

V: Wat is er aan u gecommuniceerd, voordat de gedragsaanwijzing aan u werd opgelegd?

A: Ik heb gebeld met de heer XXXX, die mij vertelde me er niet mee te bemoeien.

V: Heeft u de gedragsaanwijzing per e-mail of na afloop van een gesprek met de corporatie opgelegd gekregen?

A: Via e-mail en een plaatsgevonden gesprek.

V: Wij begrijpen dat u niet bereid bent geweest de gedragsaanwijzing te tekenen. Maar in het stopgesprek heeft u aangegeven dat u uzelf wel in bepaalde punten kon vinden. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Ja, vanwege de harde muziek die ik had aangezet. Ik heb ook geprobeerd aangifte tegen de bovenbuurvrouw te doen, maar de politie gaf aan dat er geen harde bewijzen waren.

V: De corporatie geeft aan dat u niet wilt meewerken in het gehele proces. Klopt dat?

A: Dat zal wel gevonden worden omdat ik de gedragsaanwijzing niet getekend heb. Ik ben het ook niet eens met waar ik allemaal van beschuldigd wordt.

(Klagers vader geeft nog aan dat klager zich na de gedragsaanwijzing verder netjes heeft gedragen. Zijn zoon wordt er wel heel nerveus van, omdat hij heel erg onder druk staat.)

V: Er is ook nog een voorval met een deurbel met of zonder camera geweest. Kunt u daar nog iets over toelichten?

A: Nee, dat betrof een deurbel zonder camera. Het ging om een draadloze deurbel ter vervanging van de mechanische deurbel. Ik had hem kunnen laten hangen volgens de brief.

V: Hangt de bel er nu nog?

A: Er hangt alleen daar een adapter van op dit moment.

De voorzitter maakt een punt aangaande de afbakening van de klacht van klager. Specifiek zal het dienstverleningsaspect van de corporatie centraal staan. In die zin, of de corporatie dat heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden. Politie-gerelateerde kwesties, zoals stalking van de dochter van de bovenbuurvrouw van klager of geuite dreigementen aan het adres van klager, vallen buiten de reikwijdte van deze zitting. Daartoe zal de geëigende weg bewandeld moeten worden (lees: het doen van aangifte daarvan bij de politie).

V: Er wordt een aantal namen genoemd in de stukken die ons als de commissie niets zeggen. Kunt u deze toelichten?

A: XXXX is een wijkagent en XXXX is ook een wijkagent.

XXXX is de naaste buurman van de bovenbuurvrouw.

V: U heeft de corporatie benaderd over mediation. Dat is er toen niet van gekomen. Kwam dat niet omdat u er niet aan mee wilde werken?

A: In eerste instantie wilde ik dat inderdaad wel, maar het is afgewezen door de bovenbuurvrouw.

V: Wij begrijpen dat er op 18 februari 2023 een stopgesprek met de politie heeft plaatsgevonden. Kunt u aangeven welke afspraken daar toen met u zijn gemaakt?

A: Om de dochter niet meer aan te spreken en geen contact meer te zoeken.

V: Stond dit helemaal los van de corporatie?

A: Ja, dat klopt.

V: Er staat dat u ook een klacht in wilde dienen over de werkwijze van de politie, maar dat is geen zaak voor deze commissie, zoals zojuist ook is aangegeven. Kunt u zich daarin vinden?

A: Dat is mij duidelijk.

V: Zoals wij het begrijpen, woont u in een appartementencomplex. Over welke lagen hebben we het specifiek?

A: Ik woon op de tweede etage en de bovenbuurvrouw op de vierde etage.



V: Staat u open voor mediation of bemiddeling in deze fase?

A: Ja, nog steeds.

V: Zou u willen dat de situatie met de bovenbuurvrouw wordt opgelost via een dergelijk in gang te zetten traject?

A: Ja.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan dat het een moeilijke kwestie is voor alle betrokken partijen. Klager voelt zich benadeeld en niet gehoord door de corporatie. De heer XXXX geeft aan tijdelijk consultant sociaal beheer te zijn geweest in XXXX gedurende een jaar. Al die tijd is hij bij de kwestie betrokken geweest. De heer XXXX is sinds oktober de nieuwe consultant in die wijk. Vandaar dat hij hier nu ook aanwezig is.

Er liep een stalkingsdossier bij de politie. Daardoor kon de corporatie niet op de vragen en contacten van klager ingaan en kon er niets aangeboden worden. Dat is wel telefonisch gecommuniceerd met klager. Achteraf gezien hadden we dit misschien ook beter schriftelijk kunnen doen om het allemaal nog duidelijker te maken. Dit is een goed leermoment voor de corporatie geweest. De tot tweemaal aangeboden bemiddeling kon niet doorgezet worden, doordat de politie aangaf niet het proces met hen daarmee te verstoren. Uiteindelijk heeft een stopgesprek met de politie plaatsgevonden en is een gedragsaanwijzing opgelegd aan klager. Dit heeft er wel voor gezorgd dat er nu wat rust is in het portiek.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Over de verwijderde deurbel begrijpen wij dat daar kwaliteitseisen aan zijn verbonden, die te vinden is op de website van de corporatie. Een bel met videofunctie is niet toegestaan. Gelden diezelfde kwaliteitseisen ook bij een bel zonder camera?

A: De bel is technisch bezit. Als er geen camera in zit, hoeft deze niet verwijderd te worden. Als er geen aanvraag tot verwijdering of verandering van deurbel bij de corporatie is ingediend via een zogenoemde ZAV-aanvraag (Zelf Aangebrachte Voorziening), kan er sowieso niets eigenhandig worden gedaan.

V: In de zienswijze zelf staan een aantal afkortingen die niet duidelijk zijn voor de commissie. Kunt u aangeven waar de afkorting OPO en PPP'er voor staat?

A: OPO is het Operationele Panden Overleg en een PPP'er is een medewerker van het Politie Parnassia Project.

V: In de zienswijze staat op de tweede pagina aangegeven dat er met een bewoner is gesproken. Welke bewoner is dat geweest?

A: Dat is klager geweest.

V: Er staat ook iets over een wederpartij. Kunt u toelichten wie dat betreft?

A: De moeder van de dochter waar het om gaat; de bovenbuurvrouw van de klager.

V: Op de derde pagina van de zienswijze staat aangegeven dat de bewoner is geïnformeerd. Welke bewoner betreft dat?

A: Dat is klager.

V: U geeft ook aan dat als klager zelf overlast ervaart, hij dat kan aangeven bij de corporatie. Is dat gebeurd?

A: Nee, niet voor de gedragsaanwijzing, maar wel nadat deze was opgelegd.

V: Nu klager de gedragsaanwijzing niet heeft getekend, zou bij het niet nakomen van de eerder gemaakte afspraken een procedure bij de rechter volgen?

A: Dat is inderdaad een mogelijkheid, geen direct gevolg. Deze casus is daar niet zwaar genoeg voor.

V: Wij begrijpen dat er meerdere meldingen over klager bij de corporatie zijn gedaan, ook die niet met de bovenbuurvrouw en haar dochter te maken hadden. Van wie waren die afkomstig?

A: Dat kan ik niet aangeven, want dat is bijna allemaal via de politie gegaan.



V: Hoe heeft u wat de meldingen over geluidsoverlast aangaat gehandeld?

A: Die zijn bij de politie en de corporatie terecht gekomen en zijn beoordeeld door derden. De politie heeft alle bewoners hierover gesproken. Uiteindelijk heeft de politie hier heel veel werk aan gehad.

V: Als we kijken naar de uiteindelijke situatie, wie heeft dan de regie?

A: Die zou eigenlijk bij de gemeente Den Haag moeten liggen, maar dat is alleen bij zware kwesties het geval.

V: Wat is doorgaans het criterium om een gedragsaanwijzing op te kunnen leggen?

A: Geconstateerde overlast. Een gedragsaanwijzing kan door verschillende partijen opgelegd worden. Het is fijn voor klager dat het stopgesprek niet tot een veroordeling heeft geleid.

V: Heeft u ook andere omwonenden gesproken?

A: Ja, bijna allemaal die bij ons melding hebben gemaakt over klager. We hebben daarnaast ook andere bewoners gesproken.

V: Wat gaf de doorslag om de gedragsaanwijzing op te leggen?

A: Het stopgesprek van de politie en de twee keer gemelde overlast (wat geconstateerde last is) over klager bij de politie.

V: In uw eerdere toelichting heeft u aangegeven dat klager zich niet gehoord voelt, maar dat u wel alle stappen gevolgd heeft die zouden moeten. Kunt u dat toelichten?

A: Er liep een stalkingskwestie bij de politie, waardoor alle verdere communicatie gehinderd werd. Ik begrijp ook dat klager zich daardoor niet gehoord voelde. Er is wel telefonisch contact met hem geweest om hem te informeren. Dit hadden we echter ook beter schriftelijk nog kunnen doen.

V: Wat moeten we ons voorstellen bij die telefoongesprekken? Hoe vaak was dat?

A: Dat is ongeveer vijf keer geweest. Dat waren korte gesprekken, waarin geadviseerd werd om zich nergens meer mee te bemoeien, net zoals de politie had aangegeven.

V: Had klager voldoende door dat de politie leidend was in de betreffende situatie?

A: Ja, maar klager bewandelt meerdere wegen en dat is zijn goed recht.

V: Samenvattend: zou u kunnen zeggen dat u het achteraf de zaak van klager net zo had aangevlogen als u die nu heeft aangepakt, zij het dat u dat ook schriftelijk beter had gemeld?

A: Ja, dat klopt.

V: U geeft aan dat overlast geconstateerde last betreft. Normaliter zou overlast objectief moeten worden vastgesteld. Last heb je tot op zekere hoogte te dulden van je burens. Hoe weet u dat het om overlast ging in de situatie van klager? – en kunt u in dat kader aangeven uit welk jaar het complex is?

A: Het bouwjaar van het complex weet ik nu niet uit mijn hoofd. Als de politie komt en geluidsoverlast constateert, dan is dat voor ons ook overlast. Dat is twee keer gebeurd.

V: Geluidsoverlast heeft een repeterend karakter met een hoog volume. Om dit objectief vast te kunnen stellen, hoort daar een uit te voeren geluidsmeting met een daaraan onderliggend rapport bij. Een door de politie geconstateerde overlast bestempelen wij als commissie anders. Begrijpen wij goed dat er eerder sprake geweest is van geluidsoverlast in dit complex?

A: Wij zien de vaststelling van geluidsoverlast anders. Wanneer de politie dat constateert, dan is dat voor ons overlast. Voor het overige klopt het dat er eerder sprake is geweest van geluidsoverlast.

V: Zijn er meerdere bewoners geweest die specifiek over de door klager veroorzaakte geluidsoverlast hebben geklaagd?

A: Ja, de meeste meldingen zijn via de politie binnengekomen, maar ook via de corporatie.

V: Wat is de oplossing in de situatie van klager, volgens u?

A: Elkaar met rust laten is het belangrijkste. Maar wat ons betreft ook toepassing van mediation. Echter de andere partij wil daar niet aan meewerken.

V: Wanneer heeft u voor het laatst de bovenbuurvrouw gesproken?

A: Dat is een tijd geleden. Het laatste contact was ongeveer in september 2023.

V: Wij begrijpen dat zij toen niet openstond voor bemiddeling of mediation. Is dat nog steeds zo?



A: Dat kunnen we nogmaals proberen aan te bieden bij haar.

V: Als u kijkt naar de periode voor en na oplegging van de gedragsaanwijzing aan klager, heeft u dan nog klachten over klager binnengekregen?

A: Nee.

V: Wij begrijpen dat huurders een deurbel mogen plaatsen, mits daar een ZAV voor wordt aangevraagd. In de regel zien we dat een huurder (zoals klager in dit geval) er één plaatst, zonder daar een ZAV voor te hebben aangevraagd. Dit omdat men simpelweg niet van deze procedure op de hoogte is. Kan toestemming in dat geval achteraf worden gegeven? Wij begrijpen dat deze kwestie overigens in het zicht is gekomen nadat daarover bij de corporatie melding is gemaakt door een bewoner uit het complex.

A: Ja. Na een melding dat er een camera hangt, moeten wij dat beoordelen. Dat is beleid. Een huurder zal altijd vooraf toestemming moeten vragen om een andere bel op te hangen.

V: Wij begrijpen dat klager met zoveel woorden aangeeft dat hij andersom ook overlast van zijn bovenbuurvrouw ervaart, maar zich niet gehoord voelt door de corporatie. Heeft de corporatie daar iets aan gedaan?

A: Als de gedragsaanwijzing niet getekend wordt, sluiten we het dossier. Nadat het dossier gesloten en de situatie rustig is, wordt er niets meer opgerakeld. Mocht het zo zijn dat klager overlast ervaart of een klacht heeft, dan kan hij de corporatie daarover opnieuw contacten.

Laatste woord door de klager

Klager vindt dat er te weinig gedaan is vanuit de corporatie tijdens het gehele traject. Klager vindt dat hij ook overlast heeft van zijn bovenbuurvrouw, omdat ze hem treitert en hem uitscheldt.

Klager gaat een aanvraag doen om zelf de deurbel te vervangen of te laten repareren.

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

Hoorzitting, 19 december 2023

Verzenddatum, 29 december 2023