



Verslag 2412

Corporatie: Haag Wonen

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 heeft betrekking op ervaren overlast afkomstig van het aantal honden van een buurman uit het complex van klager, wat leidt tot stank, geluidsoverlast en bevuiling 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

Begin juli 2023 heeft klager een klacht ingediend bij de corporatie over een buurman uit het complex waar ze in woont en heeft ze bewijsmateriaal verzameld. Het ziet op een veelheid van honden die de betreffende buurman houdt. Klagers buurvrouw ervaart de meeste stank en heeft ook veel last van vliegen. Zij woont namelijk pal boven deze buurman. Daarbij geeft ze aan de was niet te kunnen drogen op haar balkon wegens het uitkloppen van de dekens van de honden op het balkon van de buurman. Wanneer de buurman hierop wordt aangesproken, geeft hij aan de honden te zien als zijn kinderen.

Verder licht klager toe dat de honden loslopen rond en in het portiek, waarbij de honden soms tegen mensen opspringen. Dat hoort niet en vindt ook niet iedereen prettig. Daarbij komt dat het portiek bevuild is. Overal liggen hondenharen en ruikt het ook vies. Honden behoren volgens klager aangelijnd te zijn. Het zijn er vijf, maar soms zijn het er ook weleens veel meer. Er worden vaak honden gebracht bij de buurman en ze blaffen ook vaak, wat tot geluidsoverlast leidt.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Klopt het dat u sinds 2005 in de woning woont?

A: Ja, dat klopt.

V: Kunt u toelichten waarom u niet eerder heeft geklaagd?

A: Voor maart 2023 hadden we geen honden in het portiek. Ik weet hoe het is om honden te hebben, maar wat wordt ervaren is te extreem. De buurman zelf woont er sinds maart 2023. Daarvoor ervoeren we geen klachten van burens.

V: Is er onder de bewoners in het portiek onrust van de honden?

A: Ja, dat is er, want het zijn er te veel en leidt tot overlast. Aankomende zomer zal dat erger worden, omdat er dan nog meer honden zullen zijn volgens de betreffende buurman. De buurman zou afspraken hebben gemaakt met de corporatie tot het tegengaan van overlast, maar die komt hij niet na.

V: Spreekt u in dit kader alleen voor uzelf?

A: Nee, namens het gehele portiek. Er zijn namelijk bewoners in het portiek die de Nederlandse taal niet beheersen en daarom bel ik of mevrouw XXXX vaak zelf of namens anderen naar de corporatie. Mevrouw XXXX ervaart de meeste overlast, omdat ze boven deze buurman woont.

V: Weet u welke beheerconsulent bij de buurman langs is geweest?

A: Dat is mevrouw XXXX. Zij heeft contact met de buurman.



V: Hoe vaak wordt het portiek schoongemaakt?

A: Dat weet ik niet. Iedereen is verantwoordelijk voor zijn deel van het portiek. Omdat ik veelal aan het werk ben, zie ik niet of iedereen ook schoonmaakt.

Mevrouw XXXX geeft aan dat ze na haar vakantie heel veel haar in het portiek aantrof en vond dat het heel erg stonk, ook in haar woning. Ze heeft daarop de buurman aangesproken. Hij zei dat hij niets tegen de stank kon doen. Het vervelende is dat met deze buurman ook geen fatsoenlijk gesprek kan worden aangegaan.

V: In het dossier zagen wij ook foto's van het portiek. De bevuiling van het portiek is daar niet duidelijk op te zien. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Ik heb alles meegestuurd wat ik heb.

V: Hebben andere burens uit het portiek ook een klacht bij de corporatie over deze buurman ingediend?

A: Ik praat namens alle burens.

V: Begrijpen wij goed dat u op de eerste etage van het appartementencomplex woont?

A: Het betreft een drie-laags appartementencomplex. Ik woon op de middelste verdieping. Mevrouw XXXX woont tegenover mij en de buurman woont eronder.

V: Hoeveel woningen zijn er in het portiek?

A: Er zijn zes woningen.

V: Uit het klachtenformulier maken wij op dat u zou willen dat de buurman verhuist. Klopt dat?

A: Ja, dat zou fijn zijn.

Toegelicht wordt door de voorzitter dat de commissie niet bevoegd is uitspraak te doen over een mogelijke verhuizing van de buurman. Specifiek zal tijdens deze hoorzitting de dienstverlening van de corporatie centraal staan.

V: Verder lezen wij in het dossier dat de buurman open zou staan voor een gesprek, met een kop koffie. Wilt u dat ook?

A: Ik sta ervoor open. Echter, ik wacht nog steeds op een uitnodiging om een gezamenlijk gesprek met deze buurman en de corporatie te hebben. Die zou in september moeten hebben plaatsvinden. Het komt er alleen niet van.

V: Bent u zelf wel eens in gesprek geweest met de buurman?

A: Ik zie hem zelden, omdat ik doordeweeks werk. Verder wil ik een confrontatie met hem voorkomen, vandaar dat ik de buurman liever mijds.

V: Is het aanbieden van buurtbemiddeling een optie tot oplossing van uw klacht?

A: Daar heb ik niks over gehoord. Als iedereen een uitnodiging krijgt voor een gesprek, dan kan dat. Niet iedereen spreekt de Nederlandse taal goed. Ik sta wel open voor een gesprek.

V: Wat betreft de schoonmaak van het portiek; wordt dit bijgehouden door een externe partij?

A: Nee, iedereen moet zijn eigen stuk van het portiek schoonhouden.

V: Vindt u dat een derde partij zorg zou moeten dragen voor de schoonmaak van het portiek? Wij kunnen ons namelijk voorstellen dat niet iedereen met dezelfde regelmaat diens eigen stuk van het portiek schoonhoudt.

A: Mevrouw XXXX geeft aan dat er eerder 11 jaar lang een externe partij door haar is ingeschakeld om het portiek schoon te maken. Omdat zij de enige was die de kosten daarvan droeg, is tegen haar gezegd dat dat niet eerlijk zou zijn en is haar het advies gegeven daarmee te stoppen.

V: Wanneer is dat gestopt?

A: Dat is lang geleden gestopt en toen woonde de buurman er nog niet.



Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX en ik worden het niet eens in deze kwestie. Ik ben van mening dat de buurman ruggensteun kan gebruiken. Dit omdat hij bang is om uit zijn woning te worden gezet. Daarom kom ik op voor deze buurman.

Mevrouw XXXX deelt de aanwezigen een overzicht van genomen foto's uit van zowel de woning van de buurman als het betreffende portiek. Dit om daarmee aan te tonen dat daaruit blijkt dat het geheel netjes en schoon is.

De brief waar mevrouw XXXX over sprak is telefonisch besproken. Mevrouw XXXX heeft daarop gereageerd door aan te geven dat ze niet meer in gesprek wil met mevrouw XXXX. De buurman erkent dat hij vijf honden heeft. Een vriendin van hem brengt ook weleens twee honden bij hem. Zijn ouders brengen ook weleens twee honden langs voor oppas. Een aantal keer heeft mevrouw XXXX onverwacht aangebeld bij de buurman. Ze hoort dan wel eens het geblaf van honden, maar na zo'n 30 seconden is het weer stil. Ze luisteren goed naar de buurman.

Er wordt gezegd dat de vliegen in het portiek bij de buurman vandaan komen. Er is tegen de buurman gezegd dat hij de dekens van de honden niet meer moet uitkloppen op het balkon, maar in het groen aan de overkant van de straat. De buurman moet zijn stukje van het portiek wekelijks schoonmaken. De buurman heeft aangegeven zich niet welkom meer te voelen, de laatste maanden.

Mevrouw XXXX heeft gezegd dat ze bang is van honden en dat snapt mevrouw Hoppebrouwer ook. Bij het verlaten van de woning van de buurman is hem geadviseerd eerst zijn deur open te doen en dan te kijken of er iemand is. Dit om de mate van overlast te voorkomen. Mevrouw XXXX geeft aan niets te kunnen doen tegen loslopende honden, specifiek wanneer dit buiten het portiek plaatsvindt. Dat is openbaar terrein en daar gaat de corporatie niet over.

De buurman woont er prettig en heeft geld geïnvesteerd in zijn woning. Hij doet er ook veel aan om het allemaal schoon te houden. Dat is ook goed te zien op de foto's die ik heb overgelegd. Verder ruik je in het huis dat er honden zijn. Hij houdt van dieren en heeft daarnaast ook andere huisdieren.

De buurman heeft mevrouw XXXX gevraagd huurders uit te nodigen in zijn woning, zodat men zelf bij hem kan komen kijken dat alles schoon is. Mevrouw XXXX heeft reeds aangegeven dat niet te zullen doen en ze wilde ook niet in het wijkkantoor op gesprek komen. De buurman kan daarom wat steun gebruiken, aldus mevrouw XXXX.

Er is gezegd dat ik bevriend zou zijn met de buurman door het gelach en gebrul dat gehoord zou worden bij mijn bezoek aan de buurman, maar dat betwist ik en dat zou ook niet professioneel zijn. Het betreft een professionele relatie vanuit de corporatie met de huurder. Mevrouw XXXX geeft aan dat ze verder niet zo goed weet wat ze nog meer kan doen in deze kwestie. Mevrouw XXXX wil de buurman weg hebben uit zijn woning, maar daar is mevrouw XXXX het niet mee eens.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Kunt u de relatie met de buurman toelichten?

A: Sommige mensen kunnen het niet in hun eentje af. Deze huurder is ook niet mondig genoeg. Hij noemt de dieren zijn kinderen. Daarom wil ik iedereen aan tafel hebben om met elkaar te praten.



V: Zijn de foto's die u zojuist liet zien onaangekondigd gemaakt?

A: Ja, ik meldde dat er een hoorzitting zou komen en heb de buurman gevraagd of ik foto's mocht maken van diens woning. De wijkbeheerder heeft de foto's van het portiek ook onaangekondigd gemaakt.

V: Er zijn dus vijf honden, zo begrijpen wij, met nog twee van een vriendin en twee van de ouders van de buurman. Klopt dat?

A: Er zijn geen oppashonden, geeft de buurman aan.

V: Er is dus geen sprake van commercieel gewin wat betreft de oppas van de honden?

A: Absoluut niet.

V: Is er qua beleid een maximum van het aantal honden dat iemand mag houden?

A: De wet zegt daar niets over.

V: Een bepaald aantal dieren zou voor overlast kunnen zorgen, nietwaar?

A: Wat is de overlast als de honden even blaffen als de bel gaat? Soms springen de honden tegen je op. Ze doen ook af en toe aan plasje in het portiek en dat ruimt de buurman allemaal op.

V: Wanneer zijn de specifieke afspraken gemaakt met de buurman, waar klager eerder naar verwees?

A: Na de allereerste klacht; ergens in augustus of september 2023.

V: Worden de gemaakte afspraken nageleefd door de buurman?

A: Hij maakt trouw zijn deel van het portiek schoon. Als er een klacht komt over stank, ga ik zelf of de wijkbeheerder langs om te ruiken. Ik wil het ook allemaal nog bevestigen op papier naar hem toe.

V: Een gespecialiseerd persoon van de politie zou ook meekijken. Is dat al gebeurd?

A: Nee, want toen liep de klacht al bij de KCWZH.

V: Is de dierenambulance ook langs geweest om de situatie te beoordelen?

A: Zij zijn gebeld om te kijken of mens en dier er kunnen wonen. Daar is niets uit voortgekomen.

V: Heeft de buurman een waarschuwing gehad?

A: Nee, dat heeft hij niet.

V: Wat wilt u dat de politie doet?

A: Klager heeft het complete portiek erbij betrokken. Ik wil graag weten wat er allemaal kan. Als de honden zouden janken en blaffen na 22.00 uur, dan zou dat niet goed zijn.

V: Als u kijkt naar de grootte van de woning en de soms aanwezige hoeveelheid honden en andere dieren, vindt u dat in redelijke verhouding staan tot elkaar?

A: Ik snap wat u zegt. De woning is zo ontzettend schoon. De buurman komt uit een gelijkwaardige woning. Ik denk dat het moet kunnen in deze woning.

V: Bewoners hebben het idee dat u niet objectief bent in deze kwestie. Kunt u aangeven waarom uw leidinggevende er niet bij betrokken is?

A: Die heeft ervoor gekozen het bij mij te laten liggen.

V: Bent u van mening dat bewoners objectiviteit ervaren?

A: Ik denk niet meer, want ze krijgen geen gelijk en ik wil de huurder niet uit de woning zetten.

V: Het komt bij ons over dat u hier als vertegenwoordiger van de buurman zit?

A: Hij kan hulp gebruiken.

V: Zou iemand anders dat dan niet moeten doen?

A: Dat is niet gebruikelijk, maar ik kan mijn baas een keer meenemen.

V: Wat betreft het portiek; zou het een idee kunnen zijn dat een externe partij gaat zorgdragen voor de schoonmaak?



A: Dat zou kunnen, alleen zou iedereen daar de gedeelde kosten van op zich moeten nemen, waar ook de meerderheid mee in zou moeten stemmen. Ik kan een brief sturen naar de bewoners en vragen of ze daarvoor open staan.

V: Is er buurtbemiddeling aangeboden?

A: Er is een wachttijd van anderhalf jaar in deze wijk voor buurtbemiddeling.

V: Er wordt door klager gerefereerd aan een uitnodiging voor een gezamenlijk te voeren gesprek. Klopt het dat deze nog niet is verstuurd?

A: Ik heb het uitgebreid telefonisch besproken met klager. Een brief sturen is geen probleem, maar klager wilde geen gesprek.

V: Bent u van mening dat er terecht wordt geklaagd?

A: Er zijn verder geen klachten van andere bewoners.

V: Van klager begrijpen wij dat niet al haar klachten worden geregisterd in haar klantaccount. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Op 5 juli 2023 was er gesprek met klager naar aanleiding van een melding. Op 30 augustus meldde klager dat ze niets had gehoord. Op 20 september is er weer een melding gedaan, maar dat was van een andere bewoner die klaagde over muizen. Het was overigens geen muizenplaag.

V: Er zijn dus meerdere meldingen bij u binnengekomen?

A: De klacht over de muizen is gedaan door de bewoners van nummer 198.

V: U ziet geen relatie tussen de klacht van klager en de melding over muizen in het portiek?

A: Nee, dat klopt.

V: We zijn nu bijna een jaar verder, zonder dat er voortgang lijkt te bestaan in de klacht van klager. Zou dat niet anders moeten?

A: De buurman wil dat ook.

V: Heeft u het opleggen van een gedragsaanwijzing aan de buurman overwogen?

A: Nee, dat heb ik niet.

V: De buurman zou tegen klager of mevrouw XXXX hebben gezegd dat er in de zomer nog meer honden bij hem zullen zijn. Wat vindt u daarvan?

A: Dan moet er in de gedragsaanwijzing staan dat er geen visite mag komen met honden? Ik vind dat we nog niet zover zijn. De instanties die ik heb gebeld zeggen me dat ook niet. De woning is schoon en de honden zijn stil.

V: Klager lijkt te verwijzen naar de heer XXXX (zie hierna). Kunt u aangeven of hij hierbij betrokken?

A: Hij heeft het verhaal aangehoord en de zienswijze bekeken. Hij is er verder niet bij betrokken.

Laatste woord door de klager

Is het relevant dat zijn woning schoon is? Ik maak gebruik van de openbare ruimte. Nu moeten wij een externe schoonmaker inhuren. Als je neus niet goed werkt, ruik je de hondengeur niet.

Op Mijn Haag Wonen kun je inloggen, maar mijn gestuurde e-mail is daar niet terug te vinden. De klantenservice zegt dat ik word teruggebeld door een zekere Pim, maar dat gebeurt dus niet.



Mevrouw XXXX zegt dat mevrouw XXXX haar boos heeft aangesproken en zich zeer racistisch heeft geuit. Verder geeft mevrouw XXXX aan dat de buurman heeft gezegd dat mevrouw XXXX voor hem gaat opkomen en geregeld koffie met hem drinkt.

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, 20 februari 2024

Verzenddatum, 29 februari 2024