



Verslag 2416

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 veroorzaakt door de bovenbuurman van klager alsook ondervonden lekkage, wat tot op heden niet is verholpen en afkomstig is uit de woning van diezelfde bovenbuurman.

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

In februari 2023 is het eerste contact geweest met de corporatie over de overlast veroorzaakt door de bovenbuurman. Er was heel veel herrie en de buurman was niet aanspreekbaar. Aanbellen helpt dan niet, want de buurman doet niet open. Als er een briefje door de deur wordt gedaan bij de buurman, komt hij de volgende dag verhaal halen. Helaas komt er dan vaak niets uit.

We hebben hulp gevraagd bij de corporatie. Mevrouw XXXX heeft ons ondersteund. Elke keer kregen we van haar antwoord dat ze er bij de corporatie nog mee bezig waren. We weten hoe moeilijk het is om contact te krijgen met de buurman. Het heeft allemaal helaas niet gewerkt.

Halverwege november 2023 liep het erg uit de hand. Sindsdien is er dagelijks overlast veroorzaakt door de buurman, de gehele dag door. Met kerst en oud en nieuw werd de overlast dagelijks en zijn we naar de politie gegaan. We wilden aangifte doen en hebben opgenomen gesprekken laten horen. We zaten toen al maanden in de overlast. We horen de verwardheid van de buurman in onze woning. Er wordt veel gescholden en hij praat de hele dag in zichzelf. Er wordt met spullen gegooid alsook met hamers door de woning. We liggen er 's nachts ook wakker van. Andere burens hebben er ook last van.

We hebben ook foto's van de lekkage.

Ik begrijp dat ze niet alles mogen doorgeven over de buurman, maar wij hebben erg veel last van de buurman. Ik wist niet meer wat te doen en toen kwam ik bij de KCWZH terecht.

We willen meer informatie over wat er wordt gedaan en we willen op de hoogte worden gehouden.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat wilt u specifiek?

A: We willen graag weten wat de corporatie van plan is met de buurman en informatie over de voortgang ook wat betreft reparatie van de lekkage.

V: Kijkend naar het dossier, begrijpen wij dan goed dat u wil dat u geen overlast meer ervaart van de bovenbuurman, de lekkage verholpen wordt en dat u uw schade vergoed krijgt?

A: Ja, dat klopt. Ik snap dat vanwege de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) niet te veel mag worden gezegd, maar ik wil weten wat er gaat gebeuren.

V: Wilt u dat de buurman verhuist?



A: Dat hoeft niet per se van mij. Hij was onlangs weer thuis. We hoeven geen vrienden te zijn, maar we moeten elkaar respecteren. Ik weet niet of hij spullen heeft gehaald en weer weg is. Overigens is ons plafond niet meer in orde. Dat heeft de aannemer ook geconstateerd.

V: Weet u waar de lekkage vandaan komt?

A: Ik weet niet hoe de woningen zijn gebouwd, maar ik vermoed dat de lekkage komt vanuit de badkamer van de bovenbuurman. Hij heeft dat ooit wel gezegd.

V: Waar is bij u de lekkage zichtbaar?

A: In de badkamer, de gang en slaapkamer. Het spreidt zich uit over meerdere plekken.

V: Weet u wat de buurman op de vloer heeft liggen?

A: Nee, ik ben niet bij hem thuis geweest.

V: Er zou een zorgmelding zijn gedaan bij Parnassia. Heeft u deze melding gedaan?

A: Nee, dat heb ik niet gedaan. Een andere buurvrouw heeft wel een melding gedaan bij de GGD, maar zij wilde anoniem blijven. Dat is alleen niet gelukt en dat heeft de buurman te horen gekregen.

V: Wilt u zelf geen melding maken?

A: De corporatie was er mee bezig, ook met de begeleiding van de buurman.

V: Er wordt in de zienswijze gesproken over gevolgschade. Is dat aan uw inboedel?

A: Schimmel is niet gezond. Als er water is, maken we dat direct weer droog. Ik hoef het niet te melden bij mijn inboedelverzekering. Ik weet niet hoe de situatie is bij de onderbuurman.

V: Op welke verdieping woont u?

A: Ik woon onder de overlastgever. Daarnaast wonen er in de portiek 5 andere bewoners.

V: Hoelang woont de bovenbuurman er?

A: Hij woont er langer dan ik.

V: Wat is er gebeurd dat de relatie met de bovenbuurman veranderd is?

A: Mijn vrouw woonde er eerder; ik pas sinds 2013. De buurman is geestelijk erg achteruitgegaan in de coronaperiode. Hij werd steeds verwarder.

V: Is de buurman wat ouder?

A: Ik denk ergens in de 50.

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 aangelegenheden vallen hierbuiten. Daartoe zal klager zich moeten wenden tot de politie.

V: Ervaren andere burens ook overlast van uw bovenbuurman?

A: Jazeker.

V: Maken zij ook melding bij de corporatie van de overlast?

A: Nee.

V: Waarom niet?

A: Het heeft geen zin, vinden zij.

V: Heeft u er met andere burens over gesproken?

A: Ja, ik heb er met diverse burens over gesproken. Veel van hen zeggen dat de politie toch niets doet. Ik weet niet of ze uiteindelijk wel melding over de bovenbuurman hebben gemaakt.

V: Het is bijzonder dat u de enige bent die klaagt en vijf andere bewoners uit de portiek niet. Heeft dit met vrees te maken? – of denkt men dat het geen zin heeft?



A: Sommige burens zeggen dat ze hun eigen plan trekken en er niemand bij nodig hebben.

V: Is er buurtbemiddeling aangeboden door de corporatie?

A: Niet bij mijn weten.

Zienswijze van de corporatie

Sinds vorig jaar zijn de klachten begonnen, de eerste melding was gedaan op 31 januari 2023. In februari is er een huisbezoek geweest bij klager. Er is aangegeven dat er een zorgmelding zou worden gedaan bij Parnassia. Er is door de medewerker van Parnassia aangeboden dat zijn telefoonnummer aan klager mocht worden doorgegeven. Dat is overigens niet gebruikelijk. Dat wilde klager niet, omdat ze niet wilden dat de buurman wist dat de melding bij hen vandaag kwam. We proberen Parnassia achter de voordeur te krijgen van de buurman.

Tot aan september 2023 hebben we niets meer gehoord. Mevrouw XXXX geeft aan dat ze te horen kreeg van klager dat er niets gebeurde. Zij had aangegeven dat als er iets was, er melding gemaakt moest worden. Tevens meldde mevrouw XXXX dat een zorgmelding was gedaan bij Parnassia. Zij was ervan uitgegaan dat het rustig was, omdat er geen meldingen meer binnenkwamen over de betreffende buurman. Niet veel later heeft mevrouw XXXX contact met Parnassia opgenomen en gevraagd wat de status was. Daarna is de casus direct weer opgepakt en is geprobeerd om wederom bij de bovenbuurman in de woning te komen.

In november 2023 begon het wederom te rommelen en is weer contact met Parnassia geweest. Uiteindelijk is er contact geweest met de zus van de bovenbuurman. Zij heeft ook geprobeerd om bij haar broer binnen in de woning te komen. Zij kent haar broer goed en dacht dat het beter was als zij eerst de woning in zou gaan. Dit omdat het hem anders wellicht zou afschrikken als het te formeel is.

Er zijn meerdere afspraken gemaakt met de zus en haar echtgenoot. Elke keer was de bovenbuurman niet in goede staat en werd mevrouw XXXX niet binnengelaten. Er zijn ook brieven gestuurd naar de bovenbuurman.

Mevrouw XXXX schrok erg van deze klacht bij de KCWZH. Dit omdat ze zo goed mogelijk probeerde klager op de hoogte te houden van alles wat speelde. Er is ook veel contact geweest met de wijkagent om te bezien waar partijen elkaar zouden kunnen helpen.

De buurman is uiteindelijk gedwongen opgenomen. Er is met KCAP (Klinisch Centrum Acute Psychiatrie) van Parnassia contact opgenomen en gevraagd om de woning binnen te mogen gaan. Deze week wordt mevrouw XXXX gebeld door een begeleider om een afspraak te maken en met de opzichter de lekkage te gaan bekijken. Mevrouw XXXX geeft aan er druk mee te zijn geweest en alles te hebben uitgezet om tot dit punt te komen.

Voor de volledigheid merkt mevrouw XXXX op dat de hoofdkraan is dichtgedraaid in de woning van de bovenbuurman, zodat geen sprake meer is van lekkend water.

Verder geeft mevrouw XXXX aan dat de bovenbuurman inmiddels wat gestabiliseerd is en wat rustiger is. Hij wil geholpen worden en wil ook dat de lekkage wordt verholpen. Het is lastig om met verwarde mensen goed te communiceren.

De klachten van klager zijn zeer serieus genomen. Mevrouw XXXX snapt dat klager erg met de hele situatie zit.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat voor soort directe bemiddeling is aangeboden aan klager?

A: Er is geprobeerd een gepaste woning aan te bieden, op verzoek van klager. Dat is intern nagevraagd, maar we hebben weinig vrijesectorwoningen vrij voor verhuur.



V: Er wordt gezegd dat de burens de overlast niet melden. Heeft u contact gehad met omwonenden?

A: Jazeker, en ze beamen ook de overlast. In september was geen portiekonderzoek nodig, omdat duidelijk was dat sprake was van overlast.

V: Soms wordt in een situatie als deze de regie overgenomen door de gemeente. Is dat aan de orde?

A: Nee, dat is hier niet aan de orde.

V: Is VBTM Advocaten om advies gevraagd? – en zo ja, wat was de adviesvraag?

A: De buurman werd gedwongen opgenomen, dus dat is niet gedaan. Anders was wel een juridische procedure opgestart om de woning van de buurman binnen te mogen treden.

V: Is de buurman inmiddels weer terug in de woning?

A: Nee, hij had recent een verlofdag en mocht spullen halen.

V: Wij begrijpen dat klager graag concreter zou willen weten waar hij aan toe is. Is dat mogelijk? In die zin, dat klager meer hoort over de door de corporatie te nemen vervolgstappen?

A: Ik vind dat ik er niet in tekort ben geschoten. Ik heb dat volgens mij goed gedaan. Alle informatie die ik mag delen, is ook gedeeld met klager. Sommige zaken mag ik niet zeggen, waarbij ik de nodige voorzichtigheid moet betrachten.

V: Hoe is de gedwongen opname tot stand gekomen?

A: Door de overlast en de politie. De staat van de buurman was er toen naar om hem op te nemen.

V: Als u de woning in komt, bent u dan direct voornemens de reparatiewerkzaamheden uit te voeren?

A: We gaan er aankomende week heen, maar we weten niet wat we gaan aantreffen in de woning. We gaan inventariseren wat moet gebeuren. De buurman werkt er ook aan mee.

V: Als de lekkage is verholpen, gaat u dan zorgdragen voor de herstellwerkzaamheden bij klager?

A: Jazeker.

V: Denkt u dat het verhuizen van klager een oplossing betreft voor deze situatie? Is het niet zo dat het probleem daar dan niet mee verholpen wordt?

A: Nee, dan is het niet opgelost, want de buurman komt weer terug in zijn woning. Deze directe bemiddeling voor een andere woning voor klager is op verzoek van klager. Dit is meer een tegemoetkoming voor klagers partner, want zij lijdt erg onder de situatie. Ik moet dan nog steeds met de overlast aan de slag.

Er is ook al met de zus van de buurman hierover gesproken. Wellicht voor hem een andere woning met een laatste kans contract. Zover zijn we echter nog niet. De buurman heeft een zorgvraag en moet ook geholpen worden.

V: U heeft ervoor gekozen geen juridische procedure te starten in de situatie van de overlastgever, zijnde de bovenbuurman. Stel nu dat het een gaslek zou zijn geweest?

A: Dat is een ander verhaal. In dit geval was de hoofdkraan *[van het water]* dichtgedraaid, waardoor het water niet verder kon blijven stromen.

V: Had u niet toch een juridisch vonnis moeten hebben?

A: De keuze was om het eerst met de zus van de buurman op te pakken. Zij heeft gevraagd het eerst op deze manier op te pakken. Als volgende week om wat voor reden het bezoek niet doorgaat en we de woning niet mogen betreden, dan gaan we de juridische procedure opstarten.

V: Weet u hoe de vloer is bij de bovenbuurman?



A: Ik denk dat er heel veel moet gebeuren en ik denk dat de woning kaal is. De politie zei dat het er niet goed uitziet.

Laatste woord door de klager

Op 13 december zou de buurman op kantoor geweest moeten zijn. Waarom heeft de corporatie toen geen actie ondernomen?

Rond 31 december heb ik de klacht ingediend bij de KCWZH. Mevrouw XXXX heeft toen inderdaad actie ondernomen. Er is veel gebeurd en we hebben met elkaar contact gehad. Ik kan niet ontkennen dat er stappen zijn ondernomen. Het verbaasde me dat de buurman ineens voor de deur stond. Ik zou daarover geïnformeerd worden.

Ik probeer constructief te blijven, maar ik vraag me af hoe het nu verder gaat met het probleem en de lekkage. Ik had graag gehoord dat ze volgende week een afspraak hebben om de woning bij de buurman binnen te gaan.

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, 6 maart 2024