



## 1834 Verslag

Corporatie: Haag Wonen

### Korte omschrijving van de klacht

Klager ervaart al jaren overlast van de onderbuurman. De corporatie zou gesprekken initiëren, maar er gebeurt niets.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

### Toelichting op de klacht door de klager

We hebben overlast van de onderbuurman. Rond 2015 ben ik er komen wonen. Vanaf dat moment was er al mot met de buurman. Ik heb geklust met mijn broer en toen stond de buurman al aan onze deur. Het werd een wederzijds conflict. Al vrij direct zaten we in een mediationtraject. De buurman spreekt Papiamento en de taal is een barrière. Het ging even goed en toen speelde het weer op.

Vanaf 30 juni 2017 ben ik de overlast gaan bijhouden richting corporatie. Er zijn uitgebreide klachten ingediend over de buurman. Ook heb ik oplossingen aangegeven richting corporatie. Dat er bijvoorbeeld een gesprek moest komen met een tolk, zodat het gelijkwaardig zou zijn.

In maart 2018 hadden we een portiekgesprek op mijn initiatief. Ik ben proactief geweest en heb alle mensen uit het portiek uitgenodigd, ook de wijkagent. De medewerker van Haag Wonen begon het gesprek met uitleggen van de regels. De buurman zei direct dat hij dus rechten had. Ik vind dat we niet van regels, maar van waarden moeten uitgaan. Ik werd er boos over. Ik wil vanuit waarden communiceren. Ik was zeer emotioneel en heb dus een slechte indruk gemaakt.

Dat was niet goed van mij. De wijkagent begreep het wel en bracht wat correcties aan. De conclusie is dus dat er een gesprek met een tolk moest komen. Ik heb toen data gemaild, maar daar is nooit reactie op gekomen.

In mei kwam er een voorstel voor een datum, maar mijn vrouw zit in het onderwijs en dan is het lastig om een afspraak te plannen. En toen bleek dat mevrouw XXXX al gesprekken had met de buurman. Dat vonden we vreemd. We hadden verwacht dat ze dan ook bij ons langs zou komen.

Er is tussen de woningen verticaal meer overlast dan horizontaal.

De buurvrouw naast ons heeft gevraagd of we last van haar hadden. We hebben haar gezegd dat we haar wel horen, maar dat we daar geen last van hebben.

De corporatie zegt dat er verder geen klachten zijn. Het lijkt of wij de enige zijn.

Als mevrouw XXXX langs was gekomen dan hadden we de muziek ook kunnen laten horen. Dat heb ik ook gemaild.

Mijn voorstel aan de corporatie is om een extern mediation bureau in te schakelen. Zij zijn minder bevooroordeeld, denk ik. Mevrouw zei dat ze die niet kon vinden.

Mevrouw meldde toen dat het gesprek bij haar op kantoor zou zijn met een tolk.

We hadden onderling een slechte start en ik moet dan praten met iemand die ik betaal. Dat gesprek moet op basis van vertrouwen plaatsvinden.



## 1834 Verslag

Corporatie: Haag Wonen

Diverse keren heb ik voorstellen doorgestuurd, maar ik heb daar nooit meer iets op gehoord. Daarna nog 2 klachten ingediend en ook nooit meer iets van gehoord. Nu blijkt dat er dus toch een mediaton gesprek komt. Dat lezen we in de zienswijze.

Ons voorstel is dan ook dat dit sneller moet worden opgelost. We zijn het zat. Elke dag hebben we keiharde muziek. We probeerden het in de relatie op te lossen. De buurman is ook al eens een bedreiging geweest. Nu we de politie hebben ingeschakeld wil de buurman helemaal niet meer praten. Dat had allemaal niet hoeven. Als we snel een gesprek hadden gehad met een bemiddelaar dan had de relatie beter kunnen worden.

Na 22.00 uur begint de harde muziek. De politie heeft de overlast ook geconstateerd. We hebben het portiek helemaal schoongemaakt; dat doen we nu maar zelf. De buurman zegt dat mijn man liegt en dat het allemaal aan hem ligt. De onderbuurman zegt dat alle andere mensen hem wel leuk vinden.

Er is beschadigd vertrouwen en daarom willen we mediation. Het gaat ook om borging van de veiligheid. Ik wil graag het mediation traject zonder mevrouw XXXX. Ik weet niet of dat kan?

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Waar bestaat de overlast uit?

A: Harde muziek en wietgeuren.

V: Denkt u dat het opgelost kan worden?

A: Ik weet het niet. De buurman zegt dat hij rechten heeft. Hij heeft andere waarden. Hij zegt: jij hebt een vrouw en ik niet. Dus ik heb harde muziek. Hij zegt: ik woon hier langer en niemand klaagt verder, dus ik heb meer rechten.

### Zienswijze van de corporatie

Het is jammer dat we hier zitten. Ik hoor wel dat er een korte klap is te maken. Wij willen ook mediation inschakelen. We proberen het ook graag onderling op te lossen.

In de zienswijze staat ook dat we Bureau Bemiddeling & Mediation (BBM) willen inschakelen. Zij zijn neutraal en kijken naar de toekomst en hoe samen in een stad te leven. De bouw van de woning helpt ook niet mee.

Als we het dossier in handen geven van de mediation dan zijn zij gehouden aan geheimhouding en dan zijn wij geen partij meer. Het is allemaal heel erg vertrouwelijk. Het contact richting mediation komt vanuit ons en dat moet gecommuniceerd worden naar klagers en de onderbuurman.

Ik ga deze week contact opnemen met BBM. De start van het traject is afhankelijk van de beschikbaarheid van een mediator. Als ik een naam heb, communiceer ik die aan de betrokkenen. Als het traject is gestart, krijgen wij op een gegeven moment bericht van het bureau dat de bemiddeling loopt, maar verder geen enkele informatie. Het hele traject is volledig vertrouwelijk. Als het allemaal niet lukt, krijgen we dat teruggekoppeld en wordt de wijkagent weer ingeschakeld.



## 1834 Verslag

Corporatie: Haag Wonen

### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Van welk bouwjaar is de woning?

A: Eind jaren 70 denk ik.

V: Waarom kon het allemaal niet eerder?

A: Ik heb daar niet goed een antwoord op. Een bottleneck was de tolk. De onderbuurman spreekt slecht Nederlands. Het is lastig een afspraak te maken. We hebben een steek laten vallen in de communicatie.

V: Wat gebeurt er als het blijft botsen?

A: Dan krijgen we terugkoppeling en komt de wijkagent weer in beeld. Maar dat hebben we niet zo vaak meegemaakt.

V: Acht u de kans van slagen reëel als de taal zo'n punt is?

A: Een taalbarrière is ons niet geheel vreemd. Waar het om gaat zijn de waarden. We wonen dicht op elkaar in een grote stad. Dat het wietprobleem ook opgelost wordt, durf ik niet te zeggen. Muziek draaien op een moment waarop iedereen het kan velen moet kunnen denk ik.

V: Als mediation niet slaagt, wat dan?

A: De reden voor het niet slagen zal een blackbox blijven voor mij, voor ons. Ik moet het aanpakken als ik het teruggekoppeld krijg. Ik krijg alleen een algemene terugkoppeling dat het niet is gelukt en dan zal ik daarop acteren.

*De voorzitter meldt dat mediation een vak apart is. Je kunt van een corporatie niet verlangen dat zij die deskundigheid in huis heeft. Het uitgangspunt in overlastzaken is altijd te proberen een situatie te creëren waarin mensen in gesprek met elkaar tot een oplossing en afspraken komen. Als dat de corporatie niet lukt, komt professionele mediation in beeld. Dat traject ga je in en aan het eind kun je dan concluderen dat het is gelukt of moet je helaas concluderen dat het niet is gelukt. Dan geeft mediator het terug aan de corporatie als het niet is gelukt en dan ligt er een nieuwe situatie. Ik kan me vinden in het antwoord van de corporatie dat ze dan moeten bekijken hoe verder.*

*De voorzitter meldt dat klager harde afspraken wil maken. Afspraak september, oktober vervolg en in november kijken hoe het staat.*

*Van de mediation mag je als corporatie verwachten dat ze geen persoonlijke dingen delen, maar je mag wel vragen een advies mee te geven hoe een vervolgtraject eruit zou kunnen zien.*

*De voorzitter stelt voor dat er (voorlopig) geen advies aan de corporatie wordt uitgebracht en dat het traject met BBM wordt gestart zoals de corporatie voorstelt. Dat er op korte termijn een uitnodiging volgt om aan tafel te gaan met elkaar en een tolk. Dit zal 3 of 4 gesprekken duren. Totdat de mediator aangeeft dat de klus geklaard is, of dat de mediation mislukt is. In het laatste geval zal worden gekeken wat de corporatie daarmee gaat doen. U moet het een kans geven.*

*In feite gaat nu gebeuren wat klager wenst.*

*En lukt het niet, dan kan klager indien nodig altijd een nieuwe klacht indienen.*



**1834 Verslag**

Corporatie: Haag Wonen

Laatste woord van de klager

We hebben nog getwijfeld of we nog steeds een geschil hebben toen we in de zienswijze lazen dat BBM wordt ingeschakeld. Maar het is toch goed om met elkaar de emoties en geschiedenis door te spreken.

We zien en horen nu een constructieve houding van de corporatie en daar zijn we blij mee, dus het is toch goed geweest dat we hier zitten.