



## 1836 Verslag

Corporatie: Vidomes

### Korte omschrijving van de klacht

Na de renovatie in de wijk is er veel grof vuil achtergelaten op de straat. Er is een afspraak gemaakt om het te verwijderen en nu moet klager de rekening betalen.

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

Al vanaf 1996 heb ik in verschillende woningen gewoond. Ik houd het altijd netjes. Ik heb goede contacten met de burens. Ik heb dit probleem nog nooit eerder meegemaakt. Ik ben ook nog nooit op rommel aangesproken. Na de renovatie was er erg veel troep in de straat, zelfs in de struiken. Het heeft er lang gelegen en ik heb de Gemeente gebeld. Ik heb ook de corporatie gebeld en die zei dat ik bij de Gemeente moest zijn, de Gemeente zei dat ik bij de corporatie moest zijn. Er is uiteindelijk een afspraak gemaakt op 11 april om het weg te halen. De rommel is weggehaald en ik kreeg de nota om te betalen. Dat vind ik raar want ik heb die rommel niet achtergelaten. Daarna is er in het portiek ook rommel neergelegd. Er lag ook allemaal afval van de werkzaamheden. Op 25 mei kwamen er mensen van Stedin om meterkasten te repareren. Ook toen heb ik melding gemaakt van de achtergebleven rommel want ik was bang om weer een boete te krijgen.

De corporatie heb ik via whatsapp foto's gestuurd. Ze vonden dat ik gelijk had en ik de € 61,00 niet hoefde te betalen.

Het was een fijn gesprek met de corporatie maar ik krijg steeds herinneringen om te betalen. Recent heb ik er ook nog bankstellen aangetroffen en daar heb ik ook melding van gemaakt. Ik blijf meldingen maken want mensen blijven rommel neergooien.

Op 11 april was de afspraak om alles op te ruimen. Mensen hebben ook prive afspraken en konden die dag wellicht niet. Het kan natuurlijk gebeuren dat je niet kon helpen die dag. Over de brief van de boete heb ik de burens gesproken. Daarna heb ik ook nog een andere buurman gesproken. Die buurman vertelde te worden bedreigd dat hij huurachterstand zou krijgen en heeft daarom de rekening betaald.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Wie zet de bankstellen neer?

A: Ik weet het niet.

V: Hoeveel mensen wonen er in het portiek?

A: 8 bewoners.

V: Krijgt u ook een rekening van de melding van het bankstel?

A: Dat hoop ik niet. Ik leef van het minimum, ik kan dat niet betalen.

V: Heeft u meerdere facturen gekregen?

A: Nee ik meld het want ik ben bang dat ik meer rekeningen krijg.

V: Wat verwacht u van de corporatie?

A: Ze moeten aankloppen bij degene die het heeft gedaan.

V: Hoe moeten ze dat doen?

A: Dat is hun werk, dat weet ik niet. Ik vertegenwoordig mezelf en kan niet iets zeggen over andere burens.



## 1836 Verslag

Corporatie: Vidomes

V: Op 11 april was de opruimactie, was u thuis op die dag?

A: Ik was niet thuis die dag.

### Zienswijze van de corporatie

Ik ben begaan met de leefomgeving van de bewoners. Er was groot onderhoud en ik ben er nauw bij betrokken geweest. Er lag veel bouwvuil en ik constateerde een groeiende hoop vuil in de berging. Ik heb de bewoners gemeld dat er een container was waar het grof vuil in moest. Er lag meters hoog vuil. Er lagen ook vuilniszakken en dan komt er ongedierte. We hebben getracht alle bewoners te bellen. Ik heb een brief opgehangen met daarin de stappen vermeld die we zouden doorlopen. Er is eerst een mededeling opgehangen, daarna is er een brief bij de bewoners in de brievenbus gestopt en daarna is er weer gebeld met de bewoners. Drie portieken hebben meegewerkt, maar in het 1<sup>e</sup> portiek heeft maar 1 persoon geholpen. Er is van de andere bewoners geen reactie gekomen, maar ook geen hulp op de dag van verwijdering op 11 april.

### *Gebiedsconsulent:*

We willen helemaal geen factuur sturen. We willen een schoon en veilig portiek. Als wij constateren dat het vies is, zijn bewoners zelf verantwoordelijk. We hebben containers geplaatst en men hoefde het er alleen maar in te gooien. De Wijkbeheerder wilde die dag zelfs helpen met opruimen. Normaal gesproken doen we dat niet maar nu was het een gevaarlijke situatie en dat wilden we niet. Vandaar dat we die extra stappen hebben genomen.

Na de schoonmaakactie is er meerdere keren vuil aangetroffen in het portiek. We hebben leefregels en daar moeten we ons aan houden. We stickeren ook op afval. Binnen een bepaalde termijn moet er dan een reactie komen van bewoners. In dit specifieke geval betrof het een verhuizing. Mensen moeten binnen het portiek hun verantwoordelijkheid nemen. We hebben onze huisvestingsadvocaat in de arm genomen en met hem het voorgenomen beleid afgestemd. Hij adviseerde ons telkens om alle stappen te doorlopen. We moesten alle gelegenheid aan de bewoners geven om te acteren. We hebben dat hier heel goed gedaan.

Er is in dit geval geen melding geweest vanuit het portiek dat er vuil lag, anders hadden we wel geacteerd. Als bewoner heb je ook meldingsplicht. De aanwezigheid van troep moet wel worden gemeld anders komt er ongedierte.

### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Waarom lukt de opruimactie bij dit ene portiek niet?

A: Er kon geen contact worden gelegd met de bewoners, ook niet op de dag zelf. We hebben de straat afgezet en met handhaving overal aangebeld. We hoorden kinderen, bewoners waren dus thuis.

V: Hoe lang van tevoren is de opruimactie aangekondigd?

A: Begin maart zijn we langs geweest en op 23 maart zijn we gaan plannen in mijn agenda. Er lopen veel mensen van en naar het stadhuis. Die enorme berg afval is geen visitekaartje. Maar we moeten een procedure volgen. Wij zijn verantwoordelijk maar bewoners ook. Het moest een gezamenlijke actie zijn.

V: Meneer klaagt en 1 persoon helpt. Hoe zit het met de rest van de bewoners? Hebben die betaald?



## 1836 Verslag

Corporatie: Vidomes

A: Er is een bewoner met een invalide zoon, die kon niet helpen. Deze mevrouw vertelde echter wel dat bewoners zelf verantwoordelijk zijn. Eén persoon heeft betaald en een andere bewoner met zorg heeft ook niet betaald.

V: Wat gebeurt er als er niet betaald wordt?

A: We hebben intern afgesproken dat we wel een aanmaning versturen, maar we geven het niet zo maar over aan een deurwaarder. Dat vinden we niet chique. We wachten eerst het advies van de geschillencommissie af.

V: Meneer wil geen ruzie, maar geeft aan dat het niet zijn vuil is. Meneer zegt daarom ook niet te betalen. Wat vindt u daarvan?

A: Dit was extreem. Maar het is de allerlaatste sanctie. We doen dit in heel Rijswijk. Praten met mensen is veel beter. Mensen willen die factuur niet. Wij willen graag helpen, dat zeggen we ook tegen de bewoners. Mensen reageren boos bij het krijgen van een brief, maar meestal is dan uiteindelijk toch het vuil weg en pakt men het met elkaar op. Dat is ook het doel van dit alles. Men moet eigen verantwoordelijkheid nemen.

V: Is het terecht dat ik een parallel zie tussen de angst van meneer om burens aan te spreken en het feit dat u zegt te hebben aangebeld op die bewuste dag maar er niet werd opengedaan? U heeft in feite dus beiden eenzelfde probleem.

A: Er is een aantal keren contact geweest met bewoners. Er is ook een memo opgehangen. Tevens is er ook een persoonlijke brief geweest. Op de bewuste dag was er buiten overall beweging te zien. Sommige bewoners waren echt thuis, maar helaas reageerden ze niet. Is dit bewust dat mensen dan niet willen helpen?

V: Is hier sprake van wellicht uit etnische overweging niet mogen opendoen?

A: Nee hoor, ik kom alle bewoners op straat tegen.

V: Uw beleid stelt dat het nu principieel is. Stel dat dit bij de rechter komt, wat is dan juridisch mogelijk?

A: In 2015 hebben we geconstateerd dat het een rotzooi was in dit complex, toen was er al een grote opruimactie. Men mocht alles gratis op straat zetten zodat wij het konden weghalen. In 2017 is er weer een grote opruimactie geweest. Er is een wijkbeheerder aangesteld. In het Besluit Kleine Herstellingen staat dat er een schone leefomgeving moet zijn. In het portiek is men dus gezamenlijk verantwoordelijk. Het moet ook veilig zijn, daar vallen we op terug. Het zal niet ergens 100% helder staan dat je verantwoordelijk bent voor je portiek. We zijn niet zomaar begonnen met de actie, we hebben vaak geprobeerd in contact te komen.

### Laatste woord door de klager

Degene die het vuil gooit, moet betalen. Ik vind dat de corporatie verantwoordelijk is, zij hebben gerenoveerd. Niets wijst aan dat het van mij is.