



Verslag hoorzitting 1847

Corporatie: Wooninvest

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

Klager ondervindt ernstige overlast van de buurvrouw en ze vindt dat de corporatie niet genoeg doet.

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

De klacht gaat over de buurvrouw. We zijn al meerdere keren daarvoor bij de corporatie geweest. We weten dat het een lastig probleem is. We hebben het advies van de corporatie opgevolgd en gedaan wat zij zeiden dat we moesten doen. De reden dat we hier zitten, is dat we met een kluitje in het riet naar huis zijn gestuurd en dat er niets aan werd gedaan. Met name in de zienswijze staan dingen die uit de lucht komen vallen en niet waar zijn. Ze melden dat de camera's zijn opgehangen toen we daar kwamen wonen. Maar de camera's hangen er pas sinds juni 2018 vanwege het laatste incident waarbij ik werd aangevallen en schreeuwend werd uitgedaagd. Toen pas zijn de camera's opgehangen. De politie heeft geconstateerd dat de camera's goed hangen, helemaal niet verkeerd. Eén camera moest qua richting worden aangepast en die hebben we ter plekke versteld/verhangen in hun bijzijn. We veranderen de stand en richting van de camera's verder niet. Het is drie keer gedaan, een keer op verzoek van de politie, een keer door de firma Breijer vanwege werkzaamheden en een keer toen er was ingebroken en een tyrap kapot was.

De corporatie is bij de buurvrouw geweest en ze zeggen dat ze haar een soort contactverbod hebben laten tekenen. Maar we merken er niets van. De afspraak met haar was ook dat zij voortaan aan het portiek zou aanbellen en niet aan de huisdeur, maar dat blijft ze doen. De medewerker van de corporatie is die dag ook bij ons geweest en zegt dat we niet thuis waren. Men moet aan de buitendeur aanbellen, zodat we kunnen zien wie er voor de deur staat. Men moet niet aan de binnendeur aanbellen, dan denken wij dat de buurvrouw er staat. En men moet ook in het kijkgaatje kijken, anders kunnen we niets zien. Dat is de reden dat we niet hebben opengedaan. Daarna zijn ze nooit meer langs geweest om te kijken of de camera's anders zijn gehangen. Ook de politie is niet meer geweest.

De wijkagent is het compleet met de corporatie eens. Pas twee weken voor onze laatste melding bij de politie is hij als wijkagent aangesteld. Hij heeft het volledige dossier meegekregen. Wij hebben ons aan hem voorgesteld op het bureau. Hij is nooit komen kijken naar de situatie en heeft alles van papier af moeten bekijken. Ook de vorige wijkagent hebben we nooit gezien. Ik geloof dat er inmiddels al wel drie wijkagenten zijn aangesteld. En als we belden naar de politie dan kwam de politie wel, maar niet de wijkagent. Trouwens: als de politie voor de buurvrouw wordt gebeld, komen ze altijd samen met een ambulance.



Ze zeggen dat er geen dossier is van de buurvrouw. Naar alle waarschijnlijkheid zijn er drie bewoners uit ons portiek om haar verhuisd. We hadden via social media contact met een oud-bewoner maar toen we begonnen over onze buurvrouw, gaf ze aan dat ze er niets meer mee te maken wilde hebben.

Bij de corporatie zeggen ze dat we het verzinnen en ze zeggen dat het onze schuld is. De corporatie zegt dat we de camera's moeten weghalen en sindsdien doen ze niets meer voor ons zeggen ze, namelijk omdat we dat niet doen. Ze negeren ons.

De laatste keer zijn we bij de corporatie geweest voor een klacht over mevrouw XXXX. Ik heb dat aan de receptie afgegeven met het verzoek contact met me op te nemen. Ze hebben nooit iets laten horen, zelfs geen ontvangstbevestiging. Ik heb nog een mail gestuurd naar mevrouw XXXX. Ik voel me in de maling genomen en niet serieus genomen. Ik wil worden gehoord, want dit gaat fout en straks gebeurt er wat.

Ze blijven maar zeggen dat de camera's weggehaald moeten worden. Ik ben huurder en ik wil worden gehoord. Dit gaat escaleren. Als ik naar buiten loop, dan staat de buurvrouw me op te wachten en roept ze me van alles na.

Klager toont op een mobiele telefoon een live beeld van de camera's zoals ze op dit moment hangen.

De voorzitter geeft vervolgens aan het eigenlijk helemaal niet meer over de camera's te willen hebben.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Sinds wanneer hangen de camera's?

A: Sinds juni van dit jaar (2018).

V: Heeft u ook ruzie gehad met burens in een vorige woning?

A: We zijn daar weggegaan met een urgentie om medische redenen. De buurman sloeg mijn kat dood met een stuk hout, recht voor mijn ogen. Dat heeft zo'n grote impact op mij gehad, dat ik daardoor paniekaanvallen kreeg. We hadden dus geen urgentie vanwege overlast maar om medische redenen.

V: U zegt dat er ook andere bewoners zijn verhuisd om de buurvrouw. Er zijn nieuwe bewoners voor teruggekomen. Ervaren deze mensen ook overlast?

A: Ik ben een van die nieuwe bewoners. Wij zitten op de begane grond. De buurvrouw heeft het op ons gemunt. Ik weet niet wat wij verkeerd hebben gedaan.

V: Wonen er aan de andere kant van de buurvrouw nog bewoners?

A: Nee ze woont op de hoek.

V: U wilt niet meewerken aan bemiddeling?

A: Beide partijen willen dat niet.

V: Lost het draaien van de camera het probleem op?

A: Hij staat op de achterdeur gericht. Ik wil hem iets laten zakken maar ik haal hem niet weg. Ze kijkt telkens over de schutting en daarom staat de camera gericht op de schutting.

Zienswijze van de corporatie

De zienswijze spreekt voor zich. Ik zou willen vragen of u nog vragen heeft?

We hebben eigenlijk verder niets toe te lichten. Klager zegt dat het niet waar is, maar dat kunnen we niet weerleggen.



Er staat in de zienswijze dat de buurvrouw lelijke dingen zegt en doet en dat dat is omdat een camera in haar tuin schijnt. We zijn er geweest en we kunnen niet vaststellen dat dit inderdaad het geval is. Er kan niet 100% met zekerheid worden gezegd dat de camera niet in haar tuin schijnt. Als die camera wordt weggehaald dan zou dat dus de klacht verhelpen. Er is buurtbemiddeling aangeboden maar daar wil men niet aan meewerken.

Er hangen 2 camera's. De rechter camera schijnt recht de tuin in en de linker camera staat haaks richting de tuin van de buurvrouw. Ik heb gekeken vanuit de tuin van de buurvrouw. We hebben nog aangebeld bij klager maar er werd niet opengedaan. We dachten dat ze ons hoorden en dachten dat er wel zou worden opengedaan. Als de camera's recht in de tuin zouden hangen, dan was er geen probleem. Je kunt een camera stellen. In de zienswijze staat dat er een jaar of drie geen problemen waren. In juni was de aanvaring en daarna kwamen er camera's. Daarna kwamen de klachten pas bij ons binnen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat vindt u ervan dat klager zegt dat het allemaal niet waar is wat er is geschreven?

A: Het is onze zienswijze, hoe wij alles hebben ervaren. Ik kan niets zeggen over het feit dat ze verhuisden vanwege een medische urgentie.

V: Waarom is mevrouw XXXX er niet?

A: Die was verhinderd maar had hier graag willen zijn.

V: Hoe lossen we dit probleem op met die camera's.

A: Als de camera's worden weggehaald dan is het probleem opgelost, zegt de buurvrouw.

De voorzitter meldt dat de klacht in feite niet gaat over de camera's. Het gaat hier om twee burens die niet harmonieus naast elkaar kunnen wonen. Het is aan de corporatie om daar iets van te vinden en iets aan te doen.

V: De camera's zijn geplaatst omdat de buurvrouw altijd over de schutting hangt. U draait het om? De politie is bij klager geweest en heeft ook gekeken naar de camera's. Zij meldden toen dat de camera's goed hingen.

A: We wilden dat controleren om te kijken of ze goed hingen maar ze staan gericht op de buurvrouw. Ik snap niet waarom dat zo is.

V: Mogen er camera's hangen?

A: Ja in principe wel. Je eigen tuin mag je filmen.

De voorzitter meldt dat de actie van verplaatsen/bijstellen van de camera niet leidt tot de oplossing van het probleem dat twee burens niet in harmonie met elkaar kunnen leven. Je kunt de camera immers telkens verplaatsen/bijstellen of (na verwijdering) een nieuwe plaatsen. Die actie van de corporatie heeft dus geen zin. Wat gaat de corporatie doen om ervoor te zorgen dat deze mensen harmonieus naast elkaar kunnen leven?

V: Wij verwachten van de corporatie dat ze een poging doen de ruzie op te lossen. U heeft daar, naar we aannemen, beleid voor?

A: Normaal gesproken zetten we buurtbemiddeling in. We willen dit soort zaken door een onafhankelijke partij laten aanpakken om afspraken te maken en vast te leggen. Dat is aangeboden, maar ze willen er geen van beide gebruik van maken. Om dit op te kunnen lossen, zal men samen om tafel moeten en met elkaar in gesprek gaan. Dat willen we nogmaals aanbieden.



Laatste woord van de klager

We hopen dat er iets gaat veranderen. Buurtbemiddeling heeft geen nut. De wijkagent zei ook dat er niets met die mevrouw is te beginnen. Ze is regelmatig in alle staten, wellicht dat ze beter kan communiceren als ze nuchter is. Haar eigen familie komt ook al niet meer. De corporatie schuift met buurtbemiddeling het probleem weg, vind ik. We zijn gelijke partijen, en ze moeten van beide partijen het verhaal horen. Het probleem loopt al veel langer, maar in juni en juli 2018 liep de emmer over. Je komt als nieuwe bewoners ergens wonen en wil met iedereen goed omgaan. Toen we er kwamen wonen, was al snel duidelijk dat met de buurvrouw niet is te communiceren. De klachten zijn er al veel langer. De buurvrouw drinkt heel veel. Wij drinken allebei niet.

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.