



Verslag 2229

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.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op overlast, onderhoud en de dienstverlening van de corporatie.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. De voorzitter meldt dat klager heeft aangegeven niet aanwezig te zijn.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw Bousraou heeft een aantal keer contact gehad met klager over onderhoud en leefbaarheid. In de zienswijze zijn de klachten toegespitst per thema.

Overlast/leefbaarheid

Klager ervaart overlast van schreeuwende kinderen, harde muziek en trillingen in de woning. De overlast van de kinderen en de muziek spelen zich af buiten het gebouw. Het getril ervaart klager in haar eigen woning. Er is klager aangegeven dat de overlastmeldingen van de kinderen betrekking hebben op de openbare ruimte. De corporatie kan daar niet handhavend optreden. Als de kinderen overlast veroorzaken, dan worden ze daarop aangesproken. Er is een ook wijkbeheerder aanwezig.

Voor overlastklachten buiten kantooruren hebben we klager doorverwezen naar de politie. Klager ervaart trillingen in haar woning. Klager heeft het vermoeden dat dit bij de onderbuurvrouw vandaan komt. Klager wilde dat onderzocht hebben. Er is iemand van de corporatie langs geweest bij de onderburen en er is geen overlast geconstateerd. Er is door klager een melding gedaan bij de omgevingsdienst Haaglanden en zij hebben een onderzoek gedaan buiten de woning. Zij hebben ook geen bron van de trillingen kunnen achterhalen.

Er is klager teruggesproken dat er geen reden was voor verder onderzoek. Klager was het niet eens met die uitspraak. De corporatie wil graag in gesprek met klager, maar klager houdt dat af.

Onderhoudsklachten

Klager heeft ook geklaagd over het onterecht verwijderen van de deurdranger op haar galerij. Dit betrof een WMO-voorziening. Klager gaf aan dit via de VvE-beheerder is gegaan. Een WMO-voorziening loopt echter via de gemeente. Zowel de corporatie als de VvE-beheerder waren niet op de hoogte van het weghalen van de deurdranger. Klager is van mening dat het weghalen via de VvE is verlopen. Er is klager geadviseerd contact op te nemen met de gemeente.

Klager heeft ook een klacht over het afzuigstelsel in badkamer. De temperatuur in de badkamer vindt klager niet goed en zou niet boven de 15 graden uitkomen.

Er is een collectief afzuigstelsel (met automatisch ingestelde ventielen) waarmee een bepaald aantal kuub per tijdseenheid uit de woning wordt gezogen. Dit verschilt echter per ventiel (aanwezig in de badkamer, keuken en toilet). Klager had daar klachten over. De



onderhoudspartijen zijn bij klager geweest en de ventielen zijn vervangen. De VvE-beheerder heeft aangegeven dat de collectieve dak ventilator ook is vervangen. Er zijn geen gebreken geconstateerd. Het werkt allemaal prima.

We kunnen niets achterhalen, want klager wil niet meewerken aan verder onderzoek. De VvE-beheerder en het onderhoudsbedrijf zijn bij klager geweest. We hebben een huisbezoek voorgesteld, maar klager wilde niet dat we kwamen. Dat hebben we dus ook verder niet kunnen doorzetten.

Dienstverlening

Klager is niet tevreden over de dienstverlening en dan met name over het geen reactie krijgen op e-mailberichten of de afhandeling daarvan door de corporatie. We merken dat het contact met klager moeizaam is. We hebben zorgen over klager. Er is veel correspondentie met klager en soms zien we de rode draad niet goed. We willen graag op bezoek bij klager, maar een huisbezoek houdt klager dan weer af. Dat vinden we heel jammer, omdat we klager graag willen helpen en over de lopende zaken met haar in gesprek gaan.

Klager heeft geen vertrouwen meer in de corporatie en de VvE. Dat bemoeilijkt het contact en de relatie met elkaar.

Klager heeft aangegeven graag te willen verhuizen, maar wel naar een woning van een andere corporatie. We hebben meegedacht met klager. Binnen de regio hebben we sinds vorig jaar een seniorenmakelaar bij Vidomes, Wooninvest en SVH (Sociale Verhuurders Haaglanden). De seniorenmakelaar is er voor huurders van 55 jaar en ouder die naar een kleinere woning willen verhuizen. Klager is ouder dan 55, dus wat dat betreft komt ze ervoor in aanmerking. Wat betreft de grootte van de woning komt klager er niet voor in aanmerking. Dit is voor Vidomes ook lastig. Wellicht kan er worden bemiddeld via SVH, echter dan moet er worden bezien of klager valt in de doelgroep voor kwetsbare huurders.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Klager zegt dat ze niet wordt gehoord en dat ze heen en weer wordt verwezen. Kijkend naar de niet-roken sticker. Kaarten jullie dit aan tijdens een VvE-vergadering?

A: We hebben jaarlijks een algemene ledenvergadering met elkaar. Wij zijn er als corporatie niet direct bij betrokken. Het gaat dan vooral over de begroting. Het plaatsen van de sticker is alleen besproken met de VvE-beheerder. Ik denk dus niet dat het ook is besproken tijdens de vergadering.

V: Houdt u het verloop dan in de gaten?

A: Ja, daarover is met de wijkbeheerder contact. De sticker heeft er gehangen, maar nu niet meer. De wijkbeheerder heeft hem niet zien hangen de afgelopen twee jaar.

V: Vindt de geluidsoverlast van de kinderen op de galerij plaats?

A: Op het moment dat de wijkbeheerder overlast constateert, spreekt hij de kinderen daarop aan, ook als we niet weten wie de ouders zijn. Dat is soms lastig te achterhalen.

V: Er is gesproken over het betalen van een boete van € 550,-- kunt u dat verduidelijken?

A: Het woord 'boete' is niet goed gekozen en we bieden onze excuses aan voor de ontstane verwarring. De kosten van de boete, betreffen de kosten voor het vervangen van de ventielen door de extern ingeschakelde partij. Meestal zijn dat kosten voor de corporatie. Het doel om het woord boete te gebruiken was vanwege de druk voor klager om thuis aanwezig te zijn voor de plaatsing van de ventielen. De corporatie heeft die rekening voor haar rekening genomen.

V: Er is geen gebrek aan de dakventilatie zegt u, maar waarom zijn dan de ventielen vervangen?



A: Er zijn afzuigwaardes gemeten. De collectieve dakventilatie is vervangen. Dat is voor de klacht van klager gedaan. Klager ervoer ook stankoverlast. Het kanaal werkt met onderdruk. De collectieve dakventilatie is vervangen en de ventielen zijn voor de zekerheid eveneens vervangen. Klager geeft de schuld aan het ventilatiesysteem. Echter, als klager andere geuren zou ruiken van burens in haar woning, dan zou er overdruk zijn. Dat kan alleen als er andere huurders zijn die bijvoorbeeld hun afzuigkamp op het systeem hebben aangesloten. Ik heb begrepen dat dit niet aan de orde is. De nieuwe ventielen zijn van een bepaald type en zelfregulerend. Er zitten meerdere huizen op aangesloten en de ventilator regelt de afvoer zelf.

V: Klager klaagt over diverse zaken. Zijn er andere klachten over onderhoudsgebreken?

A: Die zijn niet bekend bij ons.

V: Kunnen jullie de niet-roken stickers in de lift plaatsen?

A: Ja, als die behoefte er is dan kan dat.

V: Staat dat reeds op de planning?

A: Nee, nog niet. Het is een VvE-complex, dus zal dat in overleg moeten gebeuren.

V: Klager voelt zich niet serieus genomen, omdat haar verzoek voor het plaatsen van de niet-roken sticker telkens wordt afgewezen. Is dat wellicht iets voor jullie om dat met het VvE-bestuur te bespreken?

A: Dat kunnen we zeker aangeven, maar daar moet wel draagvlak voor zijn vanuit de huurders. Op dit moment is klager de enige huurder die erom vraagt. We zeggen niet dat we het niet willen doen, maar dat moet in overleg gebeuren en ook worden onderbouwd. We kunnen het nogmaals oppakken met de VvE.

V: Weet u hoe de relatie tussen klager en de onderbuurvrouw is?

A: Klager geeft aan langs te zijn geweest, maar dat gesprek verliep niet goed. Wij zijn ook bij de onderbuurvrouw geweest en de onderbuurvrouw vond de toon van klager ook niet fijn. Het contact was op dat moment niet positief. Ze zeggen elkaar gedag, maar verder contact is er niet.

V: Klagen ze over elkaar bij de corporatie?

A: Nee, dat niet.

V: De badkamer heeft geen radiator. Hoe is jullie beleid daarin?

A: We hebben niet een specifiek beleid. Het moet voldoen aan een transmissie. De ene badkamer heeft wel een radiator nodig en een andere badkamer soms niet.

V: Klopt het dat geen enkele woning in het complex een radiator in de badkamer heeft?

A: Het is een inpandige badkamer, maar het moet wel voldoen als er een transmissie meting wordt gedaan. Als er in de woning radiatoren aanstaan, moet de badkamer ook worden verwarmd.

V: Klager wil graag verhuizen. Kunt u de meegestuurde screenshots voor woningafwijzing toelichten?

A: Deze zijn afkomstig van Woonnet-Haaglanden. Er is te zien op welke woning klager heeft gereageerd. Op de screenshot van de woning is te zien waarom die is geweigerd. Het zijn interessepeilingen.

V: Klopt het dus dat klager heeft gereageerd, maar dat bij een gedane aanbod aan klager zij heeft geweigerd?

A: Ja, dat klopt.

V: Uit welk jaar dateert het complex?

A: Het complex dateert van 1967 en is gerevitaliseerd in 1995. Het gebouw is totaal aangepakt met collectieve verwarming en collectieve mechanische ventilatie. Tevens zijn de



geisers uit de woning gehaald. Er zijn allerlei duurzaamheidsmaatregelen getroffen. Na 1995 werd het pas een VvE-complex.

V: Er wordt een dakventilator vervangen en er zijn ventielen vervangen. U zegt dat het allemaal wel werkte. Hoe zit het precies?

A: Naar aanleiding van klachten van klager is de dakventilator vervangen.

Klager had klachten en daarom is de woning bezocht. Er werd niets geconstateerd. Voor de zekerheid zijn de ventielen vervangen. Soms wordt iets vernieuwd om zeker te weten dat het daarna goed functioneert.

De voorzitter sluit de vergadering. De medewerkers van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 31 mei 2022

Verzenddatum, 14 juni 2022