



Verslag 2331
Corporatie: Vidomes

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 de lange doorlooptijd qua afhandeling van de door klager gedane (onderhouds)meldingen, de verplichte plaatsing van een tweede rookmelder, ervaren overlast van diens bovenbuurman en de in het portiek veroorzaakte (zwerf)vuil – waar de corporatie, ten aanzien van de laatste twee punten, volgens klager geen actie in wenst te ondernemen.

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

Alvorens inhoudelijk van start te gaan, bakent de voorzitter de behandeling van de hoorzitting af door aan te geven dat niet zal worden ingegaan op stalking. Daarvoor dient klager zich te wenden tot de politie. Tevens zal niet worden ingegaan op de afrekening van servicekosten. Dit gezien de bevoegdheid van de commissie. Klager zal zich daartoe moeten wenden tot de Huurcommissie.

Toelichting op de klacht door de klager

Klager geeft aan dat alle papieren die ze heeft gestuurd compleet vertrouwelijk zijn. De politie weet ervan, maar Vidomes mag dit niet aan derden communiceren.

Klager geeft vervolgens een opsomming en toelichting op bepaalde punten die zij wenst te bespreken tijdens de hoorzitting. Zo vindt klager een reactietermijn van vier weken vanuit de zijde van de corporatie veel te lang. Andere corporaties hanteren vijf werkdagen en dat vindt klager gewoon. In dat kader vindt klager het negeren van haar mailberichten door de corporatie niet goed. Drukke mag geen excuus zijn om niet te reageren op haar berichten. Het verdraaien van een verhaal om gelijk te krijgen, ziet klager als liegen.

Klager woont in een gelijkvloers appartement. De overheid schrijft sinds 1 juli 2022 het gebruik van een rookmelder met NEN-14604 en CE-keurmerk voor tot gebruik in een woning. Dit om sneller te worden gewaarschuwd bij rook of brand. Inmiddels heeft klager de verplichte rookmelder zelf aangeschaft, waarbij klager aangeeft deze nog zelf te zullen plaatsen in de woning. Omdat klager al een rookmelder heeft, geeft zij aan dat voor de plaatsing daarvan niemand bij haar hoeft langs te komen. Klager weigert een tweede rookmelder, omdat de overheid het gebruik van één rookmelder per verdieping voorschrijft. Dat de rookmelder niet in orde zou zijn volgens de corporatie, daar is klager het niet mee eens.

Ten aanzien van de door haar ervaren overlast, geeft klager aan zelf rekening te houden met haar onderburen door slippers te dragen. Tevens heeft klager een goed dempende vloer liggen. Dit ten opzichte van haar bovenbuurman die constant geluidsoverlast veroorzaakt. Klager is daarbij van mening dat de bovenbuurman geen goedgekeurde dempende ondervloer heeft.

Klager geeft aan handig te zijn. De inrichting en verbouwingswerkzaamheden van haar woning heeft klager zelf gedaan. Op het leggen van de vloer na. Dat heeft klager uitbesteed. Klager wenst niet mee te werken aan zaken die niet verplicht zijn. Zij stelt haar privacy op



erg op prijs. Wel heeft ze gemerkt dat de corporatie zo'n zes keer per jaar een smoes zoekt om de van woning te betreden. Wanneer klager te kennen geeft niet welwillend te staan voor bepaalde door de corporatie te verrichten werkzaamheden, de corporatie direct in een dreigend-modus komt door aan te geven naar de rechtbank te stappen. Zo was dit het geval bij het plaatsen van een warmteverdeler in klagers woning in de coronaperiode. Hierop heeft klager een jurist ingeschakeld en een aantal maanden later is warmteverdeler alsnog geplaatst.

De voorzitter geeft aan dat de commissie het complete dossier heeft gelezen en tijdens de hoorzitting graag wenst toe te spitsen op de belangrijkste elementen waar klager advies over wenst van de commissie. De voorzitter somt daarbij het een en ander op en vraagt of er aanvullingen zijn vanuit klagers zijde.

Klager geeft aan anoniem te wonen. Als de corporatie langs wil komen, kost klager dat verlofuren. Wellicht kunnen er gecombineerde afspraken worden gemaakt. Verder geeft klager aan dat de service sterk is afgenomen met betrekking tot zwerfvuil. Er wordt steeds meer troep in de hal achtergelaten. Het door haar in dat kader opgevraagde huurvoorwaarden had eerder aan klager overhandigd moeten worden, maar gebeurde pas vier maanden later. Dat is fout, want zo weet klager niet wat wel of niet is toegestaan. Zo is in de huurvoorwaarden ook te lezen dat er tussen 22.00 uur en 08.00 geen overlast mag worden veroorzaakt.

Ten aanzien van de lift-kwestie, geeft klager aan dat er een aantal maanden slechts één van de twee liften beschikbaar was voor ongeveer 400 mensen. Dat is niet goed. Zeker gezien klagers anonieme wens. Klager wil namelijk dat zo weinig mogelijk mensen mogen weten waar klager woont. Er wonen twee stalkers in het gebouw en de politie is daarvan op de hoogte.

De toegangsdeur naar de hal is ook defect geweest en daardoor hebben zwerfjongeren vrij toegang gehad tot het complex. Het verhelpen van dit defect heeft volgens klager veel te lang geduurd.

Klager geeft verder te kennen dat zij het gevoel heeft gehad periodiek geblokkeerd te geweest van de website van de corporatie, waardoor ze niet de mogelijkheid heeft gehad een klacht in te dienen via dat kanaal.

Voor al hetgeen door klager is vermeld, wenst klager een schadevergoeding te ontvangen voor derving woongenot. Door haar begroot op € 150 en wel voor een periode van 12 maanden.

Tot slot leest klager een stuk uit een schrijven voor wat gericht is geweest aan de heer XXXX. Klager geeft daarbij te kennen daar nimmer een reactie op te hebben ontvangen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Kunt u de situatie over de rookmelder nader toelichten?

A: De huidige rookmelder hing er toen ik de woning betrok. Deze is professioneel aangebracht. Ik weet niet hoe oud deze is. Volgens mij is het niet een versie die voldoet aan de nieuw gestelde vereisten met NEN-14604 en voorzien is van een CE-keurmerk.

V: Hoeveel rookmelders heeft u in de woning?

A: Ik heb er één. Echter, de corporatie wil er twee laten plaatsen in mijn woning, één in de hal en één in de keuken. Ze bleven doordrammen dat er twee moesten komen. De corporatie heeft nog een dwangbrief gestuurd om mij eraan toe te zetten een tweede



rookmelder te laten plaatsen. Ik heb aangegeven dat ik deze kwestie graag zou willen voorleggen aan de KCWZH.

V: Heeft u nog steeds last van hangjeugd en het achtergelaten zwerfvuil?

A: Dat is nog steeds het geval.

V: Maakt u daar nog steeds melding van bij de corporatie?

A: Nee, dat doe ik niet meer. Ik word namelijk telkens geblokkeerd op de website van de corporatie, waardoor mij de mogelijkheid wordt ontnomen om een klacht te kunnen indienen.

V: Werken beide liften weer?

A: Ja, dat klopt.

V: U sprak eerder over het moeten opnemen van verlof voor een afspraak met de corporatie. Kunt u dat toelichten?

A: Voor elk door de corporatie te verhelpen kwestie, waar de corporatie bij mij thuis wenst langs te komen, moet ik daar verlof voor opnemen. Gezien het aantal verlofdagen dat ik heb en de hoeveelheid keer dat een corporatie langs wenst te komen, is dat veel.

V: Zijn er momenteel nog openstaande reparatieverzoeken vanuit uw kant die niet bekend zijn bij de corporatie?

A: Nee, die zijn er op dit moment niet.

V: Bent u bereid mee te werken aan een onafhankelijk te verrichten geluidsonderzoek door een derde naar de ervaren overlast met uw buurman en/of een gesprek met diezelfde bovenbuurman aan te gaan?

A: Een gesprek met de bovenbuurman zou beter zijn, want dan weet hij hoe ik het allemaal ervaar. Als ik met de bovenbuurman praat, luisteren andere bewoners mee. Het is jammer dat het gesprek nu pas wordt aangeboden. Ik heb een lijstje aangegeven met diverse tijdstippen van overlast (doelend op een logboek) en welke geluiden er dan allemaal hoorbaar zijn. De bovenbuurman heeft een houten vloer.

V: Wij begrijpen dat u is aangeboden om het gesprek aan te gaan. Klopt het dat u dat niet wilt?

A: Het is één keer aangeboden met een bedrijfsjurist van de corporatie. Dat vind ik zinloos. Ze denken vooral aan hoe het hen zelf goed uitkomt. Ze willen me misschien wel ompraten om mijn klachten niet door te sturen aan de KCWZH.

V: Wat wilt u verder nog delen met de commissie?

A: Dat, omdat ik de corporatie online niet heb kunnen bereiken, ik rechtstreeks contact heb gezocht met mevrouw XXXX door haar rechtstreeks te mailen.

Zienswijze van de corporatie

Wij hebben begrepen dat het ergste pijnpunt bij klager de niet-werkende lift betrof. Daar hebben we op gereageerd. Met betrekking tot de lift waren er twee momenten. Planmatige vervanging van onderdelen van de lift heeft plaatsgevonden. In juli 2022 was er een grote storing van de lift; het bleek een kapotte printplaat te zijn. Deze was bij leverancier niet voorradig en daartoe is er bij een andere partij een gelijkwaardige printplaat aangeschaft. De nieuw printplaat bleek helaas niet goed te werken en moest worden vervangen. Dit heeft ertoe geleid dat er is opgeschaald voor het plaatsen van een noodlift. Daartoe is een vergunning aangevraagd bij de gemeente en dat zou acht weken duren. In die periode mochten we niet met de werkzaamheden beginnen. Binnen twee weken kregen we de melding dat het betreffende onderdeel sneller leverbaar was dan eerst was meegedeeld. Er is daarover driemaal een schrijven aan huurders verstuurd. Dit om hen op de hoogte te houden van de ontwikkelingen. De storing is nadien verholpen en we hebben de huurders



een aardigheidje aangeboden voor het ongemak. Over excessieve uitval van de lift hebben we niets gehoord.

Ten aanzien van de toegangsdeur, heeft deze langer dan wenselijk was niet gefunctioneerd. Dit vanwege problemen met de leverancier.

De rookmelders waar klager over spreekt zijn wij aan het screenen op veiligheid. In algemene ruimtes is het verplicht een rookmelder te hebben. We vinden het veiliger als er ook in de keuken een rookmelder wordt opgehangen. Dit gezien onze ervaring bij het kunnen ontstaan van branden in de keuken. Om hier sneller van op de hoogte te zijn en adequater te kunnen reageren, hebben wij het liefst dat ook in de keuken een rookmelder wordt geplaatst. Ten aanzien van de ervaren geluidsoverlast van de bovenbuurman, heeft er een huisbezoek plaatsgevonden bij meneer. Zijn vloer is gecontroleerd en akkoord bevonden. De bovenbuurman heeft aangegeven pantoffels te dragen.

De zwervjongeren, zoals klager ze noemt, zijn jongeren uit dat complex en een ander nabijgelegen complex die met elkaar in het portiek afspreken. We weten niet precies wie het zijn. Ze laten wat rommel achter en het verzoek is om dat te melden bij de wijkmeester. Klager hoeft daarover geen klacht in te dienen bij de corporatie. Het verhogen van de schoonmaakfrequentie heeft wat ons betreft geen zin. Verder zijn wij tevens bezig met een jongerenwerker. Een stap in de nabije toekomst is wellicht het stationeren van beveiliging in de avonduren.

Wat betreft onze responstijd op meldingen, bedraagt deze soms twee weken. Eerder antwoorden lukt soms niet. Mevrouw XXXX geeft aan dat zij op een gegeven moment op haar werkmail werd gemaild door klager. Dat is niet handig, want bij afwezigheid pakken andere collega's die mailberichten niet op. Dit omdat mevrouw XXXX geen gedeeld postvak heeft.

Ten aanzien van de door klager aangehaalde blokkade, geeft mevrouw XXXX aan dat dat niet mogelijk is. Men kan de toegang niet ontzeggen. Het enige dat men kan doen is het compleet verwijderen van een account, wat overigens buiten de corporatie ligt en in deze niet aan de orde is.

Over het vrij moeten nemen door klager bij geplande werkzaamheden door de corporatie, willen wij nog aangeven dat het onmogelijk is om alle planmatige werkzaamheden op één dag uit te laten voeren bij een huurder. Dit omdat wij ook afhankelijk zijn van de agenda van een ingeschakelde derde. Wel proberen we met partners een afspraak te maken door een datum aan huurders voor te laten stellen waarop de werkzaamheden kunnen plaatsvinden.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat is uw standpunt ten aanzien van de plaatsing van de rookmelder(s)?

A: Het meest wenselijk is twee. Dit uit oogpunt van veiligheid. Hoe eerder een brand wordt ontdekt, hoe beter het tenslotte is.

V: Daarmee geeft u dus te kennen dat u een tweede rookmelder wenst te plaatsen in klagers woning?

A: Als klager blijft volharden in de weigering daarvan, dan hebben we dat te respecteren. De systemen die we hebben, zijn voorzien van een CE-keurmerk.

V: In de zienswijze lezen wij de definitie die u toekent aan het begrip last en het begrip overlast. Hoe stelt u dat vast?

A: Het kent een juridisch grondslag. We vragen huurders vaak een dagboek bij te houden, de duur van de overlast, het tijdstip van de overlast en de aard van de overlast. Men zit in elkaars leven en dat kan niet geruisloos. Een één op één overlast is eigenlijk altijd als last te



kwalificeren. Als er geen andere mensen klagen over een overlastgever, dan is het ervaren overlast niet objectief vast te stellen. De vloer van de bovenbuurman is gecontroleerd en akkoord bevonden. Lopen op een vloer zal een rechter bijna altijd kwalificeren als leefgeluid. We hebben in dat kader geen oplossingsplicht, maar een onderzoekplicht. Het moet te allen tijde gecontroleerd worden en dat hebben we gedaan. Er is geoordeeld dat het hier last betreft en last is altijd subjectief.

V: In welke mate vindt u het objectief vastgesteld als een medewerker van een corporatie dat onderzoek verricht? Overigens maken wij uit het dossier niet op dat klager is geadviseerd om een dagboek bij te houden.

A: Leefgeluiden kun je niet goed meten.

V: Hoe kan in dat geval dan worden vastgesteld dat hetgeen klager ervaart last betreft en niet overlast?

A: Een geluidsmeter is niet ingezet, omdat leefgeluiden bijna niet geregistreerd worden. Juridisch gezien is het geen overlast.

V: Klager ervaart overlast en u heeft het steeds over ervaren last. Hoe kunnen wij als commissie vaststellen dat het toch niet een overlast-kwestie betreft? Zou dat met een onafhankelijk in te zetten geluidsmeting kunnen worden gedaan?

A: Dat denk ik niet.

V: Wij begrijpen dat niet goed. Waarom heeft u daar in deze kwestie niet voor gekozen?

A: Deze situatie is niet anders dan andere situaties. De keuze berust op 15 jaar ervaring in dergelijke kwesties te hebben. De appartementen waar klager in woont zijn overigens erg gehorig.

V: Is de ondervloer technisch in orde?

A: Ja, deze is technisch in orde bevonden. De wijkmeester met een technische achtergrond heeft dat geoordeeld.

V: Is dat akkoord ook teruggekoppeld aan klager?

A: Dat weet ik niet.

V: Klager geeft aan geblokkeerd te zijn op de website. Wat vindt u daarvan?

A: Alleen een volledig account kan worden geblokkeerd, maar niet een onderdeel van een account. Dit gebeurt overigens niet via ons. Als een account is of wordt verwijderd dan kan een huurder helemaal niets meer op de website. Zelf kunnen wij niet in klagers account kijken.

V: Wat vindt u van de reactietermijn van de corporatie in de zaak van klager?

A: Dat hoort niet en daar moeten we mee aan de slag.

V: Wat ziet u als gepaste oplossing in de kwestie van klager?

A: Het is vervelend dat klager zich niet gehoord voelt. Er is een aantal zaken waar we wat mee kunnen. Helaas kunnen we niet alles oplossen voor klager. Wellicht kunnen we een gesprek initiëren met de bovenbuurman. De buurman is wellicht helemaal niet op de hoogte hoe erg het allemaal doorklinkt naar klager.

V: Zijn er nog andere huurders uit het complex die klagen over de bovenbuurman van klager?

A: Nee, daar heb ik geen dossier van.

V: Zie u de inzet van buurtbemiddeling als een gepaste optie zien in deze?

A: Als klager dat zou willen, dan zou dat een optie zijn.

V: Waarom is dat niet eerder ingebracht?

A: Ik heb begrepen dat klager daar niet voor open stond.



Laatste woord door de klager

In februari is er onderhoud aan de lift geweest. Als de lift dan in mei weer defect raakt, vindt klager dat bijzonder. De printplaat is pas weken later besteld. Klager heeft vaak verzocht te kijken naar de lift, omdat die niet goed functioneerde.

Ten aanzien van de ervaren overlast van de bovenbuurman, laat klager badslippers zien aan de commissie die zij thuis draagt en geeft daarbij aan dat deze slechts enkele euro's kosten en het gebruik daarvan de door klager ervaren overlast zal doen verminderen. Klager geeft aan een goede nachtrust te willen. Zij meent dat boven haar drie personen wonen, zonder dat dit is toegestaan.

Verder geeft klager aan dat de wijkmeester slecht bereikbaar is en dat klager een slechte band met hem heeft.

Ook geeft klager aan dat de gemiddelde reactietermijn van de corporatie echt vier weken is. Tot slot geeft klager aan dat niet op gas wordt gekookt in de woning, maar elektrisch.

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, 6 juni 2023

Verzenddatum, 16 juni 2023