



Verslag 2410

Corporatie: De Goede Woning

Dit verslag is een weergave van wat 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 het niet leveren van een tag voor de parkeergarage, waarop klager stelt recht te hebben volgens de huurovereenkomst.

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

Klager is sinds 2021 huurder en heeft in 2023 opnieuw verzocht om een parkeerplaats in de parkeergarage van het complex. Klager en zijn partner hebben beiden een mindere gezondheid. Het zou dan ook fijn zijn als de auto vlakbij kan staan. De auto is al vrij oud en nu met de kou start hij steeds lastiger. Tijdens veelvuldig contact met de corporatie krijgt klager steeds te horen dat er geen tijd is, er op terug gekomen zal gaan worden of dat ze het intern moeten overleggen. Klager hoort daarna steeds lange tijd weer niets. Klager heeft volgens hem wel recht op de parkeerplaats, het staat in zijn huurovereenkomst. Klager vindt het raar dat andere mensen hun fietsen en andere spullen op een lege parkeerplek zetten, terwijl hij steeds te horen krijgt dat het allemaal lastig te regelen is voor hem en hij nog steeds geen parkeerplaats heeft.

Mevrouw XXXX vult aan dat zij vijf maanden geleden begonnen is klager te helpen met de tag aan te vragen. De ambulant begeleider, die klager voor mevrouw XXXX had, was er ook al mee bezig geweest. Er wordt door de corporatie steeds gezegd dat er iets per post zal komen, maar dit gebeurt niet. Uiteindelijk is er anderhalve maand geleden een keer iemand langsgekomen met een tag, maar deze bleek niet te werken. Klager heeft tot op heden nooit meer een nieuwe ontvangen. Ook mevrouw XXXX heeft talloze malen gemaild en/of gebeld met de corporatie, maar kreeg steeds nul op het rekest of helemaal geen antwoord. Klager voelt zich benadeeld en niet gehoord door de corporatie.

Vragen van de commissie aan de klager

V: In de reactie heeft de corporatie aangegeven dat er geen mogelijkheid is tot een parkeerplaats bij deze woningen en dat dit niet in de huurovereenkomst staat. Klager geeft echter aan dat het wel in zijn huurovereenkomst staat. De huurovereenkomst is meegestuurd en het gedeelte over de parkeerplek blijkt doorgekruist te zijn. Wist u dat?

A: Nee, wij hebben blijkbaar verkeerd gekeken. Wij hebben in het reglement van de parkeergarage gekeken en daar staat het gewoon in beschreven.

V: Mevrouw XXXX, heeft u de zienswijze van de corporatie gelezen?

A: Nee.

V: Heeft klager zelf de brief van de corporatie gelezen?

A: Ja, maar het is wel gek dat er in het reglement iets anders staat. Dat is niet duidelijk.

V: Er was gevraagd om een tag en die zou worden geleverd?

A: Ja, die tag was toegezegd. Er is iemand langs geweest die hem heeft afgegeven, maar helaas werkte die niet.



V: Is er in het afgelopen jaar een aparte huurovereenkomst afgesloten omtrent de parkeerplaats?

A: Nee.

V: Is een invalideplek via de gemeente een optie voor klager?

A: Geen idee, dat valt wel te proberen. Maar klager is nog wel redelijk mobiel, dus hopelijk geeft dat dan geen problemen.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie geeft aan dat niet alle woningen een parkeerplaats in de parkeergarage hebben. Er zijn 10 of 11 woningen in het complex die geen parkeerplaats hebben. De corporatie geeft toe dat het allemaal te lang heeft geduurd en dat dit met name kwam door personeelwisselingen of -tekort. De huurders die een parkeerplek hebben, betalen meer huur. Het huurcontract van klager is van 12 augustus 2021 en daar staat niets over een parkeerplaats in. Na een vraag van de vorige ambulant begeleider, heeft een complexbeheerder in 2021 meerdere malen geprobeerd om de begeleider van klager te bereiken om door te geven dat de woning niet was voorzien van een parkeerplaats. Omdat de complexbeheerder niet in contact kwam is uiteindelijk een voicemail ingesproken.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Hoe kan het dat er iemand ineens een tag komt brengen?

A: Dit was de nieuwe complexbeheerder en zij was niet op de hoogte van het beleid over de parkeerplaatsen.

V: Ongeveer 10-11 woningen hebben geen parkeerplek. Is de mogelijkheid er misschien dat klager een ongebruikte parkeerplek van een andere huurder overneemt als zij deze toch niet gebruiken?

A: Voor zover wij weten zijn alle plekken bezet. De mensen die zelf geen auto hebben, maar wel een parkeerplaats bij de woning, gebruiken deze voor visite en willen hem niet afstaan

V: Er zou een e-mail zijn over de tag?

A: Ja, van 22 november 2023 (mevrouw XXXX leest hem voor) en de afzender van die email wist dan ook niet waar het over ging.

V: Er zijn heel veel verkeerde signalen naar klager afgegeven door de corporatie. Wat vindt u er van dat de klager daardoor zo op het verkeerde been is gezet?

A: Na meerdere pogingen tot telefonisch contact met de vorige ambulant begeleider van klager en het inspreken van diens voicemail zijn er daarna inderdaad verkeerde signalen afgegeven, dat ontken ik niet.

V: Wat denken jullie daar nu aan te gaan doen?

A: We gaan zeker aandacht besteden aan de gehele procedure omtrent de parkeerplaats.

V: Daar heeft klager nu niets aan. Zijn er opties waar klager verder mee geholpen zou kunnen worden? Bijvoorbeeld een switch wanneer er een woning vrijkomt met een parkeerplaats en dat klager dan deze parkeerplaats kan gaan gebruiken als aanvulling op zijn contract?

A: Dat kunnen we nu niet direct toezeggen. Misschien kan er een mindervalide parkeerplaats via de gemeente geregeld worden.

V: De parkeerplekken liggen dus vast, bijvoorbeeld op basis van oppervlakte van het appartement?

A: Ja, dat klopt.

V: Als iemand die appartementen huurt, zit er een parkeerplaats bij ook al heeft deze persoon geen auto?



A: Ja, dat klopt.

V: Ik mis empathie en maatwerk bij de corporatie. Kunt u daarop reageren?

A: Ik wil nu niet weer verkeerde signalen afgeven en kan geen garantie geven.

V: Wat is het verschil in huurprijs met of zonder parkeerplaats?

A: Dat is niet bekend bij ons.

V: Kunt u een indicatie geven over wat een parkeerplaats kost?

A: Rond de € 80,- à € 100,- per maand, denk ik.

Laatste woord door de klager

Klager geeft aan dat hij het geld er voor over heeft om een plek te huren van de corporatie, indien mogelijk. Mevrouw XXXX vindt het nog steeds jammer dat er een toezegging is gedaan voor de tag en de parkeerplaats, terwijl dit niet zo blijkt te zijn. Dit is op wekelijkse basis gebeurd en dat begrijpt ze 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.

Hoorzitting, 13 februari 2024

Verzenddatum, 22 februari 2024