



Verslag 2468

Corporatie: Hof Wonen

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 de wens van klager om een collectieve laadvoorziening voor elektrische auto's in de parkeergarage te realiseren, en op de lange doorlooptijd van de door hem ingediende klacht.

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 was in de veronderstelling dat het laden bij zijn appartementencomplex geregeld was. Klager heeft in 2019 toestemming gekregen om een laadpaal te plaatsen. Klager heeft geconstateerd dat er bij de corporatie geen beleid is voor laadvoorzieningen. De corporatie werkt aan verduurzaming, dat is klager ook opgevallen. Klager ziet echter een duidelijk verschil tussen belofte en uitvoering. De corporatie zegt dat het vooral met de bekostiging van de laadpalen te maken heeft en dat ook de veiligheid een probleem is. Klager heeft aangegeven dat hij wil meekijken hoe plaatsing wel gerealiseerd kan worden, maar heeft hier niks op terug gehoord. De communicatie verliep tot de algemene ledenvergadering op 26 maart 2024 goed. Tijdens de vergadering is de houding van de corporatie naar klager toe gekanteld. Dit betreurt klager ten zeerste. Volgens klager heeft de corporatie weinig kennis over het onderwerp. Hij geeft aan dat er allerlei officiële documenten bestaan die de corporatie zou kunnen inzien om meer kennis op te doen betreffende het plaatsen van laadpalen en de regels hiervoor. Klager geeft aan dat de corporatie heeft aangegeven dat de veiligheidsrisico's te hoog zijn op dit moment om veilig een laadpaal bij het appartementencomplex te kunnen plaatsen.

Verder geeft de corporatie aan een reactietermijn van twaalf dagen te hebben, maar dit is volgens klager veel langer dan twaalf dagen geworden. Dat irriteert klager.

Klager heeft geconstateerd dat bij andere appartementencomplexen wel laadpalen staan. Hij vindt het opmerkelijk dat bij zijn appartementencomplex moeilijk gedaan wordt door de corporatie.

Tot slot heeft klager de dag voor de hoorzitting gebeld met corporatie. De medewerkster aan de telefoon heeft klager verteld dat het geen probleem is om een aanvraag te doen voor het plaatsen van een laadpaal bij zijn appartementencomplex. Klager vindt dit zeer opmerkelijk. Als het zo makkelijk was, had hij deze zitting niet nodig gehad om duidelijkheid te krijgen. Bovenal merkt klager op de kwestie constructief aangepakt te hebben. Hij wenst in gezamenlijkheid tot een passende oplossing te komen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U geeft aan dat u in 2019 al toestemming van de corporatie had gekregen voor het plaatsen van de laadpaal. Waarom heeft u de laadpaal toen niet geplaatst?



A: De reden is dat deze aangesloten moest worden op mijn eigen meterkast, thuis. Ik woon op de zesde etage. Dus had ik door de betonnen fundering van de onderste verdiepingen moeten boren. De kosten om dit te laten doen waren rond de € 2.000. Gezien de laadmogelijkheden destijds in de omgeving, is van plaatsing afgezien. Het idee is nu om een gezamenlijke laadpaal te plaatsen in plaats van dat iedereen afzonderlijk een kabel naar zijn of haar eigen huis trekt.

V: Op één van de bijgevoegde foto's zien wij een laadpaal staan in de garage bij uw appartementencomplex, klopt dit?

A: Mijn buurman heeft een laadpaal laten plaatsen inderdaad. Hij is de enige in de garage die dit heeft en daar destijds naast mij toestemming voor had gekregen. Er zijn meerdere burens die elektrisch rijden en dus moeten laden. Dit doen zij op verschillende manieren, onder andere bij openbare laadpalen.

V: Waarom heeft u niet de gang naar de rechter gezocht? U bent hier al heel lang mee bezig, vanaf 2019, nietwaar?

A: Toen kon ik de laadpaal niet bekostigen. In 2024 kreeg ik een andere leaseauto. De leasemaatschappij heeft aangegeven de aanleg voor een stukje te bekostigen. Daarom dat we hier zitten, want er moet nu toch wel iets gebeuren om ervoor te zorgen dat ik die auto normaal kan laden. Ik wil achteraf geen gedoe met medebewoners. Dus wil ik dat plaatsing wel op de juiste manier verloopt.

V: Is er een (andere) mogelijkheid om de stroomkabel voor uw eigen laadpaal naar uw eigen appartement te krijgen?

A: Dat zou kunnen, maar dan moet ik door zes lagen heen boren en dit is een groot werk. Burens hebben ook interesse in het plaatsen van de laadpaal. Dit is tot nu toe niet gebeurd vanuit kosten oogpunt. Ik wil met alles wat gedaan wordt rekening houden met het nieuwe bouwbesluit.

V: Wat vindt u ervan als er gekeken wordt naar het stempercentage van de corporatie? 29% van de stemmen komt hen toe. Had u, in aanloop naar de plaats te vinden algemene ledenvergadering, niet langs alle burens kunnen gaan om een bepaald meerderheidspercentage te behalen?

A: Dit had ik kunnen doen, maar op 26 maart jl. tijdens algemene ledenvergadering was het de bedoeling om hier een besluit over te nemen. Ik heb een rapport laten opstellen dat ik tijdens deze vergadering wilde bespreken. Alleen liep dit helaas anders. Ik had ook kunnen zeggen, ik ga van deur naar deur, maar dat heb ik niet gedaan.

V: Begrijpen wij daarmee goed dat u niet bij uw burens langs bent geweest, maar u de stemming in de algemene ledenvergadering heeft afgewacht?

A: Ik ben van deur tot deur langs de mensen geweest om hen te informeren. En ik heb ze gevraagd of ze erachter kunnen staan. Het is belangrijk dat dit proces goed uitgevoerd wordt. Ik had niet verwacht dat er tijdens de algemene ledenvergadering geen volmacht namens de corporatie aanwezig zou zijn; dus is hier niks mee gedaan.

V: Kunt u meer zeggen over de tijdlijn na 2019 en wat voor contact er met de corporatie geweest is?

A: Er is in 2019 goedkeuring verleend voor het plaatsen van een laadpaal. Het bestuur had destijds geen bezwaar tegen het voorstel. Ik heb toen voor mij in 2023 de plaatsing concreet werd even afgewacht in verband met het nieuwe bouwbesluit. Toen ik hoorde dat ik een nieuwe elektrische leaseauto mocht uitzoeken heb ik besloten dat er wat gedaan moet worden aan het opladen van de elektrische auto's. Voor die tijd heb ik het laten rusten, want je wilt geen gedoe hebben.



V: Stel dat de corporatie niet aan de door u (en mogelijk andere medebewoners) gewenste plaatsing wil meewerken, wat dan?

A: Ik heb met de voorzitter van het bestuur van de vve afgestemd dat ik de laadpaal in september ga plaatsen, hoe dan ook.

V: Dat doet u dan individueel?

A: Ja, dan ga ik via de muren naar de zesde verdieping en vraag ik of de burens alsnog willen meedoen.

V: U ging ook nog in op de klachtenprocedure van de corporatie. In de zienswijze wordt daar het een en ander over gezegd. Hoe kijkt u er nu naar?

A: De termijn die de corporatie aangeeft is twaalf werkdagen. Ik snap dat dit niet altijd haalbaar is, maar communiceer dit dan in ieder geval. De corporatie had een e-mail kunnen sturen dat het wat langer ging duren voordat er een antwoord kwam. Dan was er duidelijkheid geweest. Ik begrijp dat er een beleid is en dat medewerkers mogen aftekenen. Echter, in een serieus dispuut met een klant zou ik dit altijd kenbaar maken en de manager de brief laten ondertekenen.

V: Begrijpen wij goed dat uw bezwaar over de termijnen gaat die niet aangehouden wordt door de corporatie?

A: Ik heb geen klachtenbestand op de website gevonden, maar ik had verwacht dat een manager zou reageren. Gezien de vraagstelling zou dit bijna een strategisch vraagstuk zijn. Iemand van hogerhand zou toch moeten aangeven dat het vervelend is. Nogmaals, ik had graag willen helpen en het doel is het collectief plaatsen van de laadpaal.

V: Begrijpen wij goed dat uw klacht in essentie een persoonlijk belang kent en daarnaast een collectief belang?

A: Wat ik wil voorkomen is dat ik zelfstandig een laadpaal neerzet, waarna er iets gebeurt waardoor ik mijn gezicht niet meer hoeft te laten zien bij het appartementencomplex.

V: Er zit bij een toegevoegd stuk een e-mail waar het over het uitblijven van een schriftelijke reactie van corporatie gaat, klopt dat?

A: Dat klopt inderdaad. Op 26 maart jl. vond de algemene ledenvergadering plaats en daar gebeurde het onverwachte, zoals eerder aangegeven. Het zit hem voor mij in houding en gedrag vanuit de corporatie.

V: Er wordt verwezen naar een schriftelijke enquête. Deze zit niet bij de stukken, klopt dit?

A: Die heb ik toegevoegd in de eerste e-mail. Als de corporatie niks doet met mijn aanvraag, dan zullen deze lijsten ook niet van belang zijn.

Zienswijze van de corporatie

Allereerst wil ik vanuit de corporatie aangeven dat ondanks de 29% in de stemverhouding, wij als corporatie nooit de besluiten nemen. Die worden bepaald door de vve van het complex. Er is op dit moment bij ons geen goed beleid betreffende de parkeervoorzieningen en het opladen van elektrische auto's. Dit beleid moet nog ontwikkeld worden en daar zijn wij druk mee bezig. Het klopt dat er een aantal parkeergarages is die wel beschikken over laadpalen. Voor het merendeel van de parkeergarages geldt dit nog niet. Vanuit de brandweer krijgen we gemixte signalen. De ene keer is het veilig genoeg, de andere keer weer niet.

De corporatie vindt zelf dat het momenteel veel te gevaarlijk is om laadpalen te plaatsen. Dit met het idee dat als er wat gebeurt, de hitte nergens heen kan, met alle gevolgen van dien. We zijn ons er als corporatie van bewust dat steeds meer huurders beschikken over een elektrische auto en deze ook opgeladen moet worden. De gemeente wil daarom steeds meer laadpalen laten plaatsen waar iedereen gebruik van kan maken. De corporatie bekijkt of een



mogelijkheid is om een aantal snel-laadpunten te plaatsen die niet in eigendom zijn van de huurder, maar waar zij wel gebruik van mogen maken. Dit is voor nu nog niet haalbaar. De corporatie is zich ervan bewust dat de problematiek nu speelt en deze opgelost moet worden.

De corporatie bestaat sinds twee jaar. We zijn nu voornamelijk druk bezig met de energiearmoede en andere belangrijke zaken om te verduurzamen en mensen de mogelijkheid te bieden er warm bij te zitten in hun huurhuizen. Met de kennis van nu weet ik zeker dat de corporatie in 2019 niet had ingestemd met het plaatsen van de laadpaal op de parkeerplaats van meneer. Het is duidelijk dat er een veilig laadpunt moet komen waar iedereen kan opladen.

Wij zijn ervan op de hoogte dat meneer naast de gehuurde parkeerplaats ook een parkeerplaats heeft gekocht. Wij kunnen alleen spreken over de gehuurde parkeerplaats en de plannen om daar een laadpaal op te plaatsen.

(Klager geeft aan dat er in principe op de gekochte parkeerplaats (behorend bij diens woning) inderdaad een laadpaal zal komen, gezien de eerder verkregen toestemming. Met het oog op een eventuele tweede auto die op de huurparkeerplaats staat, is het van belang te weten hoe of wat).

Wij als corporatie geven huurders geen toestemming om op de huurparkeerplaatsen laadpalen te plaatsen.

(Klager geeft aan dat er door de vve wel toestemming is gegeven. Klager vraagt de corporatie of zij niet zien dat er hierdoor scheve verhoudingen ontstaan. Klager geeft ook aan - linksom of rechtsom - in september de laadpaal te gaan plaatsen en vraagt de corporatie, wat nu?).

Nogmaals, met de kennis van nu zouden wij vanuit de corporatie in 2019 nooit toestemming hebben gegeven voor het plaatsen van de laadpaal. Het kan niet zo zijn dat iedere huurder op eigen houtje de parkeergarage vol gaat hangen met laadpalen, zonder dat wij daar als corporatie vanaf weten.

(Klager reageert dat er prima mogelijkheden zijn om de laadpaal te plaatsen. Tijdens de algemene ledenvergadering waar de corporatie niet aanwezig was, zijn er vier opties gegeven).

Wij willen vanuit onze huurders meedenken. Wij hebben niet het idee dat er vanuit het gehele appartementencomplex de behoefte is om laadpalen te plaatsen. Als iedereen het wil, dan gaan wij ons er hard voor maken dat dit ook sneller in gang gezet wordt. Omdat er op dit moment nog geen beleid daarover is, wordt het voorlopig nog wel op de openbare straat opladen. Dit omdat het niet veilig is om alle elektrische auto's in één garage te hebben. In dat kader moet gekeken worden of dit wel kan wegens mogelijk brandgevaar.

Op de vraag wie zijn handtekening zet onder brieven vanuit de corporatie kan ik geen algemeen antwoord geven, anders dan dat gemachtigden dit voor elkaar kunnen doen indien een collega afwezig is.

De voorzitter merkt op dat de klacht van klager eerder niet geheel duidelijk was gezien de ontbrekende context, maar dit tijdens de zitting door partijen is verhelderd. In het verlengde hiervan en kijkend naar de positie van klager (zijnde eigenaar in een vve-complex met twee parkeerplaatsen, waarvan hij er één huurt van de corporatie), dan ziet de klacht van klager niet zozeer op het plaatsen van een laadpaal bij diens eigen privé parkeerplaats, maar kent



het een bredere omvang. In die zin, dat het gaat over de realisatie van een collectieve laadvoorziening voor elektrische auto's in de parkeergarage. Een onderwerp waar thans geen beleid voor bestaat vanuit de corporatie en waar vanuit laatstgenoemde afwijzend op wordt gereageerd. De reikwijdte van de klacht zal zich derhalve daartoe richten. Het overige (los van het andere aspect aangaande de lange doorlooptijd van de klacht) valt buiten het bestek van deze zitting. Indien klager op een specifiek punt daartegen wenst te ageren, zal klager zich moeten wenden tot de kantonrechter.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Hoeveel parkeerplaatsen telt het appartementencomplex?

A: Er zijn 51 parkeerplaatsen in totaal, waarvan 29% van de corporatie.

V: Hoeveel appartementen zijn er? – zijn dit er ook 51?

A: Het is inderdaad één appartement, één parkeerplaats. *(Klager voegt hieraan toe dat er een extra parkeerplaats is, daarmee komende op in totaal 52).*

V: Is het zo dat een huurder standaard een parkeerplaats bij het tekenen van diens huurovereenkomst met de corporatie verkrijgt?

A: De huurder kan aangeven of hij of zij dit wel of niet wil.

V: Wij begrijpen dat de reactietijd op binnenkomende meldingen bij de corporatie twaalf dagen bedraagt. Als de termijn niet kan worden gehaald, laat de corporatie dit dan weten?

A: De termijn van twaalf dagen is misschien niet gehaald. In mijn optiek is er daarentegen wel steeds contact geweest met klager en is het een lopend verhaal.

V: U doelt op het lopende verhaal wat u in de zienswijze ook aangeeft?

A: Naar ons idee hebben wij gereageerd op de punten van klager, inclusief de brief. De termijn is niet gehaald, maar de brief is wel verstuurd.

V: De situatie is nu zo dat klager in september de laadpaal gaat plaatsen. Hij moet dan door de fundering en door de meterkast van zijn onderburen. Behoort er een huurwoning tot een van de zes benedenwoningen, waar klager ook in gesprek over moet gaan met de corporatie?

A: Nee, dat niet. *(Klager geeft aan dat diens onderburen allen koper-eigenaar zijn).*

V: Eerder gaf klager aan dat er huurders in vergelijkbare complexen zijn die een laadpaal hebben geplaatst. Is de corporatie hiervan op de hoogte? – en zo ja, is hier toestemming voor gegeven?

A: Ik weet dat er huurders zijn in Den Haag met laadpunten, maar ik denk niet dat zij toestemming daarvoor gekregen hebben. Daar is in ieder geval geen schriftelijke toestemming voor gegeven.

V: Wordt handhavend opgetreden tegen het plaatsen van laadpalen, zonder toestemming van de corporatie?

A: Ja, wij gaan handhavend optreden. Er zijn plekken waar het al gebeurt, maar niet specifiek ziend op de plaatsing van laadpalen. Dat gaat meer over zelf aangebrachte airco's of schotelantennes bijvoorbeeld. Bij één vve is er inmiddels een onderzoek gestart, en als blijkt dat huurders geen toestemming hebben van de corporatie moeten zij alsnog een aanvraag indienen.

V: Wat als die vraag komt? – hoe gaat de corporatie daarop dan reageren?

A: We hebben het beleid nog niet dus ik weet niet wat het antwoord zal zijn. Er moeten dingen uitgezocht worden op zeer korte termijn om hier de juiste antwoorden op te kunnen geven.

V: Begrijpen wij goed dat u met zoveel woorden aangeeft nog niet te zullen optreden in afwachting van de uitkomst van het rapport?



A: Daar waar wij nu al kunnen constateerden dat dit zonder toestemming is, treden wij op.

V: Wat vindt u van de lange doorlooptijd van de reactie van de corporatie op de mail van klager?

A: Het antwoord heeft meneer wel gekregen. De brief is op 16 mei jl. gestuurd met de naam van mijn collega eronder.

V: En de doorlooptijd zelf? Meneer geeft aan dat het te lang heeft geduurd, betreurt u dat?

A: Zeker. Als wij zeggen twaalf dagen, dan moet het ook twaalf dagen zijn. We hebben in deze casus de termijn niet gehaald, dat klopt. Ik leer ook van onze klachtenprocedure. Wij zijn bezig met dit dossier en ik heb me niet in een eerder stadium gerealiseerd dat het een officiële klacht betrof. Als ik mij dit eerder gerealiseerd had, dan was het sneller een klachtdossier geworden en hadden we dit ook beter en sneller gecommuniceerd.

V: Verder geeft klager aan dat hij het niet eens is met de wijze van klachtenafhandeling. Deze zou namelijk door dezelfde persoon gebeuren tegen wie de klacht gericht zou zijn. Wat vindt u daarvan en is dit gebruikelijk?

A: Deze klacht ging over de processen van onze corporatie en niet over een specifiek persoon, dus kan dit door dezelfde persoon behandeld worden. Een andere afdeling bekijkt altijd de binnenkomende klachten. Meerdere personen kijken door wie de klacht behandeld moet of kan worden.

Laatste woord door de klager

Ik heb een formele klacht ingediend op website van de corporatie. Is één van jullie hier aanwezig vanuit het managementteam van de corporatie?

(Medewerker van de corporatie geeft aan dat dit het geval is).

Het plaatsen van de laadpalen is geen makkelijk onderwerp, daar ben ik mij van bewust. Verder wil ik weten of er over dit onderwerp een enquête is gehouden onder de bewoners.

(De corporatie geeft aan dat de enquête niet beantwoord is door de bewoners. Deze is uitgezet bij wijkbeheerders, maar niet bij de bewoners).

Hoe kan het dan dat jullie als corporatie aangeven dat er geen behoefte is aan het plaatsen van een collectieve laadvoorziening. Hoe kunnen jullie dit weten als er niks wordt gepeild?

Als je als corporatie niet vraagt of de bewoners elektrisch willen rijden, kom je dit nooit te weten voor in de toekomst.

Gistermiddag toen ik jullie belde zei de medewerkster aan de telefoon dat ik zelf een laadpaal mag plaatsen, en ik dus de aanvraag gewoon kan indienen. Hoe zit dat dan?

(De corporatie geeft aan dat deze mogelijkheid er is, maar alleen voor eengezinswoningen, daar geldt een ander beleid dan bij appartementencomplexen).

Ik ben blij dat jullie er als corporatie mee aan de slag gaan en wil mijn medewerking verlenen voor een positieve uitkomst, anders ga ik alsnog rechtsom.

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, 23 juli 2024

Verzenddatum, 12 augustus 2024