



## Verslag hoorzitting 2500

Corporatie: Arcade 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 het niet beantwoorden van of niet reageren op gedane informatieverzoeken vanuit klager door de corporatie.

*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 geeft aan kort een en ander op papier te hebben gezet. Klager geeft aan dat haar klacht zeer uitgebreid is en dat ze allerlei bewijzen heeft. Klager geeft aan het niet goed te vinden dat de corporatie überhaupt niet heeft gereageerd naar haar toe voordat zij haar klacht indiende bij de KCWZH.

Klager geeft aan dat ze de zienswijze niet vindt kloppen. Er staan veel zaken in die niet kloppen. Klager heeft vaak om stukken gevraagd bij de corporatie. Klager zou graag zien welke stukken de bewonerscommissie (HPA) heeft ingediend. Er zijn notulen gemaakt. Er wordt gezegd dat iedereen tevreden is en dat het allemaal goed gaat. In de zienswijze staat dat op advies en verzoek van klager een overleg zou hebben plaatsgevonden over rookgaskanalen met HPA en de corporatie. Het blijkt uit e-mails dat klager steeds gezegd heeft dat zij alleen maar het inspectierapport wil inzien en meer niet. Klager wilde met niemand in gesprek van de HPA. Tijdens dat overleg waren er mensen van HPA aanwezig en heeft klager op het punt gestaan om weg te gaan. Het belang was echter groter, want anders had klager dat inspectierapport nooit ingezien. Ondertussen worden huurders niet geïnformeerd en nergens bij betrokken.

Klager wil niet met gedwongen feiten geconfronteerd worden. Zodra er besluiten genomen zijn, krijgen wij (refererende aan de huurders van het complex) dit middels een brief teruggekoppeld op een manier waar we niets mee kunnen. We worden nergens vooraf bij betrokken en dat is met meerdere stukken en gebeurtenissen gebeurd. Het tijdelijk niet kunnen parkeren heeft klager erg veel tijd gekost. Huurders worden hierin niet betrokken. De rookgasafvoer is een gevaarlijke situatie wat klager zelf heeft onderzocht en waar de gemeente nu heeft ingegrepen. Als men daar vragen over stelt, krijgen we geen antwoord en worden we doorverwezen naar de HPA. Er wordt gezegd dat de HPA is opgeheven, maar ik weet niet of dat waar is.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Begrijpen wij goed dat u in een vijflaags appartementencomplex woont?

A: De ene kant is vierlaags en de andere kant is vijflaags.

V: Wij begrijpen dat u verschillende informatieverzoeken heeft ingediend bij de corporatie, maar daarop geen enkele reactie ontvangt. Daarvan geeft u aan het gevoel te hebben van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Klopt dat?

A: Ja, dat is vooral door de corporatie. De HPA functioneert vanaf het moment dat ik daar woon, niet. Ze informeren de bewoners niet. Er is nu inmiddels een vergadering geweest en daar heb ik veel tijd in gestoken. Uiteindelijk hebben we in augustus 18 handtekeningen



opgehaald van bewoners en een vergadering afgedwongen om het disfunctioneren van de bewonerscommissie aan de kaak te stellen.

V: Kunt u toelichten in welke mate u de corporatie verantwoordelijk vindt voor het disfunctioneren van de HPA?

A: De corporatie blijft zich verschuilen achter de HPA.

V: U geeft aan dat de HPA niet functioneert. Kunt u dat toelichten?

A: Ze betrekken ons nergens in.

V: Wanneer is de bewonerscommissie opgericht?

A: Dat was officieel in 2019.

V: Uit de stukken maken wij op dat u er sinds 2020 woont en uw klacht uit 2023 dateert. Functioneerde de HPA tussen 2020 en 2023 wel?

A: Ik wist toen nog niet dat ze bestonden.

V: Heeft u geprobeerd met het bestuur in gesprek te gaan?

A Ja, vanaf het moment dat een buurvrouw mij vertelde dat er een bewonerscommissie is. Negen van de tien bewoners wisten van de bewonerscommissie af, maar dachten dat het een soort feestcommissie was. Daarna ben ik vragen gaan stellen, omdat we bij een officiële bewonerscommissie ook af en toe nieuwsbrieven moeten ontvangen.

V: Gaat het u om het verkrijgen van de informatievoorziening vanuit de bewonerscommissie?

A: Het gaat puur om het informeren op allerlei belangrijke punten vanuit hen aan ons als bewoners van het complex.

V: Klopt het dat bewoners instemming willen hebben in het geheel?

A: In mijn ogen is de Overlegwet daarvoor ingesteld. Daarin staat duidelijk dat huurders medebepalend zijn voor een standpuntbepaling. Er is in februari 2024 voor het laatst een vergadering geweest en tot op de dag van vandaag hebben we er geen verslag van ontvangen.

V: Was u wel aanwezig bij die vergadering?

A: Jawel, ik was aanwezig, maar ik ben uiteindelijk weggelopen. Alles werd door elkaar gehaald en dat probeerde ik uit te leggen. Ik kreeg totaal geen kans daartoe. Op het laatst van de vergadering ben ik dan nog stukken gaan brengen en heb verzocht of ze dat wilden lezen. Er werd gezegd dat ze van mij niets wilden aannemen en dat ze die stukken in de prullenbak zouden gooien.

V: Wat wilt u bereiken met deze hoorzitting? We zitten hier immers niet met de bewonerscommissie, die in deze feitelijk een derde partij is.

A: Ik vind dat de corporatie zelf de informatievoorziening moet gaan verzorgen. Je hebt als huurder recht op informatie.

V: Maakt u onderscheid tussen de informatie die de corporatie uit zichzelf geeft en die nu via de bewonerscommissie loopt, en informatie die u zelf vraagt aan de corporatie?

A: Ja, en dan hoop ik dat op een gegeven moment huurders meer vertrouwen krijgen en er misschien wel weer een nieuwe groep ontstaat die alsnog wellicht een bewonerscommissie wil opzetten. Ik ben ervan overtuigd dat als er een goede bewonerscommissie is, dat voor alle partijen beter is. Zelfs voor de eigenaren.

V: Kunt u wat concrete voorbeelden geven van informatieverzoeken die u heeft ingediend en waar u dan geen reactie op heeft ontvangen?

A: Dit zou ik even moeten nagaan, hier kom ik zo op terug.

V: De derde partij die hier wordt genoemd is niet aanwezig. Zuiver formeel kan de commissie hier niet veel over zeggen en daarom ook geen oordeel geven over het al dan niet (dis)functioneren van de bewonerscommissie. Wat vindt u daarvan?



A: Ik dacht dat de bewonerscommissie hier aanwezig zou zijn. Ik heb de procedure gevolgd door officieel een klacht daarover in te dienen.

In het verleden werd al moeilijk gedaan als ik stukken wilde hebben over servicekosten en direct werd doorverwezen naar de HPA. Ik ben daar tegenin gegaan en naar de Huurcommissie gestapt. Dat heeft geresulteerd dat bewoners de onderhoudskosten voor de tuin terug hebben gekregen. Er zijn ook problemen met het nieuwe beleid van de scootmobielen. Er zijn heel veel mensen de dupe geworden van dat beleid. Het heeft mijzelf ook een jaar immobiliteit opgeleverd, omdat het niet goed opgepakt werd. Ze behoren per individu te bekijken wat wel en niet mogelijk is. We zijn niet betrokken in de aanleg van zonnepanelen. We kregen ook ineens te horen dat we tags zouden krijgen voor de deuren. Dat is ook een vervelende periode geweest. Tijdens de laatste vergadering in augustus werd door de HPA gezegd dat ze er alsnog bezwaar tegen zullen indienen. Dat is achteraf, want het is allemaal geregeld en omgebouwd, dus dat gaat niet meer teruggedraaid worden.

V: Klopt het dat de HPA is opgeheven?

A: Ik kreeg vanochtend een e-mailtje daarover. Dat mailbericht is doorgestuurd naar het bestuur, maar ik heb nog geen reactie gekregen. Ik heb ook gevraagd of ze dit naar de huurders kenbaar willen maken.

V: Zou u zelf zitting willen nemen in het bestuur van de bewonerscommissie?

A: Nee, dan moet er eerst iets veranderen bij de corporatie.

V: Zijn er andere mensen die uw klacht delen?

A: Ja, alleen is dat heel moeilijk. Ik heb onlangs 33 handtekeningen opgehaald, terwijl heel veel mensen bang zijn. Dat ging echter over die rookkanalen. Daarvoor hebben we de gemeente onder druk gezet.

V: Dat schrijven zien wij niet in het dossier. Klopt dat?

A: Dat schrijven was nadat ik de klacht bij de KCWZH heb ingediend. In september ben ik naar de gemeente gestapt en heb ik diverse brieven naar de burgemeester gestuurd. Daar werd in eerste instantie niet goed op gereageerd.

Heel veel mensen zijn bang dat als zij hun stem laten horen, zij nadelig benaderd kunnen worden door de corporatie en/of de bewonerscommissie.

V: U geeft aan dat niemand achter de zienswijze van de corporatie staat. Kunt u dat toelichten?

A: Ik vind het schandalig dat we een vergadering hebben moeten afwringen. Het moest echt over disfunctioneren van de HPA gaan. Het werd bijna onmogelijk gemaakt, omdat er ook jongeren bij zijn die werken en daar werd geen rekening mee gehouden. We wilden dat mensen vrijuit durfden te spreken. Er waren drie personen van de corporatie uitgenodigd en dat slaat helemaal nergens op. Mensen voelden zich geïntimideerd. Er was van tevoren afgesproken dat er een geheime stemming zou plaatsvinden, maar dit werd onmogelijk gemaakt. Op een gegeven moment lopen mensen weg uit de vergadering. Er zijn ook niet veel mensen bij een vergadering aanwezig.

V: De corporatie geeft aan dat u de enige bent die hierover klaagt? Hoe kijkt u daar tegenaan?

A: Dat klopt. Er zou iemand meekomen naar deze hoorzitting, maar die zit op het laatste moment in het buitenland. Ik had verwacht dat de HPA hier aanwezig zou zijn.

### **Zienswijze van de corporatie**

Het is jammer te horen dat mevrouw nog steeds ontevreden is over de dienstverlening die wij hebben geboden en dat ze ontevreden is over het functioneren van de actieve bewonerscommissie.



In de zienswijze heb ik geprobeerd bondig te reageren met de stelling dat wij het standpunt van mevrouw niet delen. Dat wil niet zeggen dat wij correct hebben gehandeld als het gaat om het traject rondom de rookgasafvoerkanalen. Mevrouw heeft met meerdere mensen op verschillende niveaus op kantoor gesproken. Het is niet handig om over één specifiek thema met verschillende mensen hierover in contact te komen. Mevrouw wilde heel graag inzage in de stukken waarover zij vragen had. We hebben aangeboden om mevrouw de gelegenheid te geven vragen te stellen en de stukken in te zien bij ons op kantoor. Dit staat haaks op haar wens, want mevrouw wilde een kopie van de stukken ontvangen. Daar zijn wij niet in meegegaan. Er is een bijeenkomst geweest en de corporatie heeft uitvoerig het verhaal uitgelegd. Zowel mevrouw was aanwezig alsook leden van de bewonerscommissie. Dat gedeelte is dus afgehandeld. Het klopt dat dit eerder had moeten gebeuren en wat gestroomlijnder.

Over het reilen en zeilen van de bewonerscommissie kan ik kort zijn. Wij zijn als corporatie blij met bewoners die op allerlei gebied willen meedenken en meepraten. De bewonerscommissie bestaat uit leden van verschillende niveaus. Ze zijn niet allemaal kundig, maar willen met goede bedoelingen aan tafel zitten. We proberen daarin te motiveren en te stimuleren, maar niet te dwingen. Het zijn merendeels senioren. Het is daarom fijn dat er mensen zijn die zich bekommeren om te vergaderen, de servicekosten afrekening en de jaarlijkse begroting. De voorzitter van de bewonerscommissie neemt deel aan het overleg met de VvE, zodat er informatieoverdracht plaatsvindt tussen de bewonerscommissie en VvE. Op die manier werkt de corporatie heel prettig samen. Ik heb niet het idee dat mevrouw namens meer bewoners spreekt. Ik werk sinds 2015 bij de corporatie en heb deze klacht niet eerder gehoord. Bij het laatste overleg met de bewonerscommissie was ik ook aanwezig. Het functioneren van de bewonersgroep kwam daarbij aan de orde. Minimaal een derde deel van de huurders was aanwezig. Mevrouw en een buurman waren slechts twee huurders die ontevreden waren.

#### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Klopt het dat bewoners die individueel om informatie vragen bij de corporatie daar geen reactie op krijgen?

A: Alle bewoners krijgen informatie. Waarom dat wel met bewonerscommissie is en niet individueel is een 'on going' proces. We willen dat mensen beter hun rol kunnen pakken.

V: Is er onderscheid tussen belangrijke informatie die naar bewoners gaat en niet-belangrijke informatie die naar bewonerscommissie gaat?

A: Informatie wordt eerst gedeeld met de bewonerscommissie om te bepalen of de informatie duidelijk en goed te volgen is. Als de informatie relevant voor de huurders is, wordt het doorgestuurd naar de bewoners.

V: Wat staat de corporatie in de weg om individuele personen informatie te verstrekken wanneer daar specifiek om wordt gevraagd?

A: Bewoners kunnen altijd een individueel verzoek indienen. We kunnen dan kiezen om informatie toe te sturen of vragen aan een bewoner om naar kantoor te komen en direct inzage in stukken te geven en vragen te beantwoorden.

V: Wat als het om een andere kwestie zou zijn gegaan?

A: Dan zou dezelfde afweging worden gemaakt.

V: Is het niet zo dat een bewoner altijd antwoord mag verwachten op een gedane uitvraag?

A: Ja, een bewoner krijgt ook antwoord. Echter, wij kiezen hoe het antwoord wordt verstrekt. Bij vragen betreffende het gehele bewonerscomplex loopt dit via de bewonerscommissie.



V: Kunt u toelichten wat de verhouding is van het VvE-complex, koper versus huurder? Wie heeft een meerderheid?

A: Dat weet ik niet. Er is wel een meerderheid aan huurders.

V: In hoeverre is het een bewonerscommissie of huurders toegestaan instemming te hebben in een VvE-vergadering? De voorzitter van de bewonerscommissie neemt deel aan het overleg met de VvE.

A: Dat mogen zij niet.

V: Wat is de rol van de bewonerscommissie?

A: Dit ligt aan het onderwerp. Mevrouw is de enige bewoner geweest die haar scootmobiel heeft geweigerd te stallen op de aangegeven plaats. Dit heeft zelfs tot een rechtszaak geleid, terwijl de corporatie de brandveiligheidsvoorschriften heeft gevolgd.

Het besluit tot het plaatsen van zonnepanelen is door de corporatie genomen.

Het complex bestaat uit huurders en eigenaren. Toen de bewonerscommissie was opgericht was het de bedoeling dat als de VvE vergadert, huurders niets in kunnen brengen en dit via de corporatie loopt.

De bewonerscommissie zou de punten die aan de orde komen en betrekking hebben op huurders terugkoppelen naar huurders. Huurders kunnen dan wel of niet reageren. Huurders moeten de kans krijgen om vragen te stellen en informatie op te vragen.

V: Klopt het dat meerdere verzoeken allemaal onbeantwoord zijn gebleven?

A: Bij punten die het complex aangaan, gaat de informatie naar de bewonerscommissie. De bewonerscommissie moet verder communiceren naar de achterban. De achterban koppelt via de bewonerscommissie weer terug naar de corporatie.

*(Klager geeft aan dat dit niet gebeurt en dat ze zich daarom niet erkend voelt.)*

V: Weet u of de bewonerscommissie nog actief is?

A: Ja, dat zijn ze wel.

V: Wat is de overlegfrequentie met de corporatie?

A: Ten minste één keer per jaar wordt er vergaderd over de afrekening. Afhankelijk van het onderwerp, bijvoorbeeld gasrookafvoerkanal, zijn er meerdere afspraakmomenten door het jaar heen.

V: Is er een getekend raamwerk door partijen?

A: Er zijn statuten in het verre verleden opgesteld. Destijds was er ook een andere voorzitter die zijn functie heel officieel nam. Daarna zijn de statuten opgesteld, maar die zijn volgens mij niet ondertekend.

V: Klopt het dan dat er een bewonerscommissie is?

A: Dat is een goede vraag en daarom spreek ik over een bewonersgroep.

V: Het is wel relevant in deze om een stukje duidelijkheid daarin te krijgen. U spreekt met de bewonersgroep waarvan de status eigenlijk niet duidelijk is, maar zij wel gesprekspartner zijn. Klopt dat?

A: Ja, voor ons is het duidelijk in elk geval.

V: Hoeveel bestuursleden kent de bewonerscommissie?

A: Het zijn er momenteel vier. Het waren er vijf, maar één persoon is overleden.

V: Is bij u bekend dat de bewonerscommissie is opgeheven?

A: Nee, dat is mij niet bekend.

V: Er zijn twee huurders die niet tevreden zijn. Wat kunt u doen om de relatie met deze huurders te verbeteren?

A: Je ontmoet en spreekt mensen en dan kun je een middenweg vinden. Soms is het gewoon een besluit wat gerespecteerd moet worden. Ik heb, als ik eerlijk ben, het gevoel dat je met deze twee bewoners niet dichterbij elkaar kunt komen.





V: Is het een optie om met deze twee huurders rechtstreeks contact op te nemen door ze in de kopie van mailwisseling mee te nemen bij informatievoorzieningen?

A: Daar kan ik geen nee tegen zeggen. Ik vind het altijd veelzeggend als je dan zo actief bent als huurder en je weet dat er een bewonersgroep is die in ontwikkeling is, dan niet mee te doen. Ook ik heb een aanbod gedaan om mee te doen, maar klager heeft daar andere gedachten bij. Er zijn wel pogingen gedaan om mensen dichterbij elkaar te brengen, maar daar zijn meerdere partijen voor nodig.

V: Kunt u de commissie correspondentie hierover doen toekomen? En kunt u aangeven op welke manier en wanneer er wordt gecommuniceerd?

A: Ik weet niet of het deze week gaat lukken, want er zijn meerdere collega's die contact hebben gehad over diverse onderwerpen.

*Om een beter beeld bij de informatievoorziening aan de bewonerscommissie te hebben, vraagt de voorzitter of de corporatie een of meerdere kopieën van brieven of e-mails aan de commissie kan toesturen. Dit kan ongeacht het onderwerp.*

#### **Laatste woord door de klager**

Ik voel nu al aankomen wat er naar de commissie toegestuurd gaat worden. Natuurlijk zijn er op bepaalde zaken andere reacties. Ik heb een brief naar de directeur gestuurd en die heeft het doorgestuurd naar de manager Vastgoed. Die persoon zou alles uitzoeken en uitzetten. Ik dacht met deze persoon normaal te kunnen communiceren. Dat was van korte duur, want het leek wel of die persoon daarna de mond gesnoerd werd en dus ook niet meer reageerde.

Ik wil ook even het belang van het rapport, dat bij jullie bekend is, hier aankaarten. Het gaat om het inspectierapport van juni 2021 welke al die tijd voor iedereen is achtergehouden. De gemeente is er nu heel erg van doordrongen dat de corporatie niet op haar woord geloofd kan worden. Ik ben daar pas in juni 2023 achter gekomen en ben vragen gaan stellen. Uiteindelijk is mij telefonisch toegezegd dat het rapport mij zou worden toegestuurd. Daarna moest ik het via de advocaat opvragen. Die stuurde mij vervolgens naar de VvE, waar wij niets mee te maken hebben. De VvE gaf aan dat ik geen eigenaar ben en zij dus mijn vragen niet beantwoordt.

Ik kan nog steeds niet controleren of dat rapport compleet was, want ik kreeg het uiteindelijk via een projectiescherm te zien. Al die tijd is dat rapport voor mij achtergehouden en in dat rapport stond precies om wat voor systemen het ging. Er was in te lezen dat we gevaar liepen en dat is nog steeds het geval. We zullen in november of december weten of we veilig zijn. Vandaag of morgen kan het gewoon fout aflopen. Ik vind het gewoon te schandig voor woorden.

*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, 25 september 2024  
Verzenddatum, 14 oktober 2024