



## Verslag hoorzitting 2422

Corporatie: Staedion

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 in ogen van klagers onvoldoende adequate opvolging vanuit de corporatie op de door klagers gedane meldingen van onder meer niet goed functionerende radiatoren, kosten voor de algemene verlichting in het complex van klagers, geluidsoverlast, en schadeafhandeling naar aanleiding van wateroverlast plaatsgevonden nabij het adres van de heer XXXX.

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

*Gezien de omvang van beide dossiers en de gereserveerde tijd voor behandeling van de gevoegde klachten, deelt de voorzitter mee een korte samenvatting te geven van hoe de commissie de klacht van klagers hebben gelezen en waar het hen om te doen is, waarna tot de inhoudelijke behandeling van de klacht(en) zal worden overgegaan.*

*De voorzitter meldt graag te willen weten wat voor klagers de belangrijkste nog openstaande klachten zijn en of hetgeen hij heeft samengevat overeenkomt met de klacht van klagers.*

### Toelichting op de klacht door de klager

De heer XXXX wil eerst alleen even melden dat ook hij een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie en de daarbij behorende relevante stukken heeft opgestuurd, maar daar niets meer over heeft gehoord.

*Noot achteraf: bij het secretariaat is het gemaakte punt van klager nagegaan. Het secretariaat heeft aan de voorzitter teruggekoppeld geen stukken van de heer XXXX te hebben ontvangen.*

De heer XXXX geeft aan dat de drie belangrijkste openstaande klachten volgens hem zijn:

1. De niet goed functionerende verwarming  
Van de corporatie hoeft de temperatuur in de woningen maar tot maximaal 20 graden te stijgen, maar bij sommige huurders uit het complex komt het niet hoger dan 18 graden, waardoor zij het koud hebben.
2. De verlichting binnen de flat  
Dit kost de corporatie € 20.000 per jaar, wat de bewoners moeten betalen. Volgens de heer XXXX kunnen de kosten met wel 30-35% verminderd worden. Hij heeft daar al eens een plan voor ingeleverd bij de corporatie, maar daar is nooit wat mee gedaan.
3. De geluidsoverlast



Dit klinkt als een soort bonkend, raar geluid, alsof er ergens op geslagen wordt. Hij heeft geen idee wie of wat dit veroorzaakt, maar hij blijft soms zelfs s 'nachts weg uit zijn woning, omdat hij er gek van wordt en er niet door kan slapen. Er zijn ook andere bewoners die er last van hebben.

Waar hij zich vooral aan ergert is dat er door de corporatie helemaal nergens op gereageerd wordt en als ze dat wèl doen, een onbevredigend antwoord wordt gegeven. Hij voelt zich daardoor ook totaal niet serieus genomen.

De heer XXXX vult nog aan dat hij waterschade aan zijn vloer en vloerkleed had, waarvoor hij een claim bij diens inboedelverzekeraar OHRA had ingediend. Deze claim werd echter afgewezen. Er werd gezegd dat klager de corporatie aansprakelijk moest stellen hiervoor. De waterschade is ontstaan doordat een verwarde medebewoner 's nachts de brandslang heeft opengezet, waardoor het water bij de heer XXXX naar binnen is gestroomd via de voordeur. Op dat moment heeft de brandweer veel weg kunnen halen, maar de beloofde waterstofzuiger van de corporatie heeft hij nooit gezien. Hij heeft het gevoel dat de corporatie niet wil helpen en hij had op zijn minst een excuus verwacht.

De corporatie komt nergens op terug en als ze het wel doen, dan hebben ze niets geconstateerd. De situatie in het complex is niet leefbaar meer en het wordt steeds slechter. Er zijn zelfs bedreigingen bij iemand geuit. Inmiddels heeft OHRA de geclaimde schade uitgekeerd, maar Staedion heeft volgens hem echt verkeerd gehandeld tot nu toe.

#### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: Wordt de overlast veroorzaakt door één specifiek persoon en door iets waarvan u niet weet wat het is?

A: Ja, de wateroverlast is door één specifiek persoon veroorzaakt. Van de geluidsoverlast zeggen meer mensen last van te hebben en weten we inderdaad niet door wat of wie dit veroorzaakt wordt. Er wordt daartegen echter niets gedaan door de corporatie.

V: Degene die de overlast veroorzaakt is niet aanspreekbaar, klopt dat?

A: Ja, dat klopt, maar niemand doet er wat aan. Deze persoon is vaak dagen ineens spoorloos en leeft in een zwaar vervuilde woning. De politie is bij die persoon ook langs geweest, maar kon niets doen.

V: De corporatie geeft aan in november begonnen te zijn met een wekelijks spreekuur in het complex. Wat zijn uw ervaringen daarmee?

A: Ik heb bij XXXX een klacht over de verwarming neergelegd, maar daar nooit meer wat van gehoord. Dit was echter vlak voor het spreekuur en niet tijdens het spreekuur zelf.

V: Voelt u zich gehoord door het wekelijkse spreekuur en het feit dat dit opgezet is door de corporatie?

A: Nee, en ook meerdere andere bewoners niet.

V: Begrijpen wij dus goed dat er wel zaken door huurders uit het complex worden gemeld, maar daar niets mee wordt gedaan door de corporatie?

A: Ja, dat klopt inderdaad.

*De voorzitter geeft aan dat strafrechtelijke aangelegenheden, zoals bedreiging, niet door de commissie zullen worden behandeld. Daartoe zal klager zich moeten wenden tot de politie.*



### **Zienswijze van de corporatie**

Wat betreft de verwarming geeft de heer XXXX aan dat er voor klachten over individuele woningen een dagelijkse afdeling is bij de corporatie. Indien nodig zullen zij met de servicepartner naar de woning komen om het een en ander te onderzoeken. De woningen zijn allemaal berekend en ingeregeld op maximaal 20 graden. Als dit niet op een normale manier bereikt wordt, dan zou daar onderzoek naar gedaan moeten worden. In de afgelopen zes maanden heeft de corporatie hier 15% meldingen over ontvangen; dat is vrij weinig en dan wordt dit niet aangedragen als onderhoud. Wel wordt meestal adequaat gereageerd naar aanleiding van de meldingen die de corporatie binnenkrijgt.

Mevrouw XXXX geeft aan dat de buitenverlichting zich bevindt op gemeentegrond en de bewoners daarvoor dus bij de gemeente moeten zijn. Het probleem van de binnenverlichting en de bijbehorende hoge kosten is bekend en wordt meegenomen in een plan waar zij mee bezig is.

De heer XXXX geeft aan dat wat betreft de geluidsoverlast en de mogelijke onderverhuur onderzoeken zijn gedaan om te kunnen bepalen waar het vandaan komt. Echter, de corporatie kan geen patroon vaststellen vanwege losse meldingen verspreid over het complex. Dit is volgens de heer Langoor zoeken naar een speld in een hooiberg. Wat betreft de onderverhuur geeft de heer XXXX aan dat er een woonfraudeteam bestaat, wat op bezoek gaat bij huurders. Zij zijn ook binnen geweest in de betreffende woningen, maar er is op dat moment geen onderverhuur vastgesteld. Het moet vastgesteld worden om er iets mee te kunnen doen. De 'trukendoos' van de heer XXXX is leeg wat hem betreft. Buurtonderzoeken kunnen gedaan worden voor een vast te stellen patroon, maar als verschillende bewoners op verschillende plekken in het complex iets tot niets aangeven, dan beperkt dit de corporatie in haar mogelijkheden. Het zijn allemaal losse fragmenten, die niet tot een geheel lijken te komen. De heer XXXX geeft ook duidelijk aan dat bedreigingen voor de politie zijn.

Als er iets is, kan de calamiteitendienst gebeld worden. Die komen ter plekke en bekijken de situatie, maar de heer Langoor weet niet waar dit met de waterschade mis is gegaan. Hij geeft aan dat de corporatie zich te veel gefocust heeft op de verkeerde dingen en niet meer op de klager. De heer XXXX maakt namens de corporatie zijn excuses tijdens de zitting, die de heer XXXX accepteert.

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

V: Als de verlichting bij de gemeente blijkt te horen, stopt dan de melding hierover ook direct voor de corporatie?

A: Mevrouw XXXX meldt dat dat door haar bij de wijkbeheerder is gemeld.

V: Wie is de wijkbeheerder en heeft diegene dan bijvoorbeeld melding gedaan bij de gemeente?

A: Mevrouw XXXX meldt dat de wijkbeheerder haar collega is binnen de corporatie en die heeft niets gemeld tot nu toe, voor zover zij weet.

V: Over wat voor soort verlichting hebben we het dan precies?

A: Over de straatlantaarnpalen die er staan.

V: Is de corporatie bezig met dossieropbouw wat betreft de door huurders (en specifiek klagers) gedane overlastmeldingen?

A: Ja.

V: Waarom wordt dat niet teruggekoppeld aan de bewoners van het complex?



A: De heer XXXX denkt dat de verwachtingen daarover uiteenlopen.

V: Hoe is het verwarmingssysteem geregeld in het complex?

A: De heer XXXX meldt dat het complex een collectieve installatie heeft met een individuele afgifte.

V: Kunnen de bewoners daar niets aan veranderen?

A: De heer XXXX meldt dat dit niet kan en dat 20 graden het maximum is.

V: In de zienswijze staat dat de graden omhoog kunnen, maar dat daar kosten aan gebonden zijn. Klopt dat?

A: De heer XXXX geeft aan dat dit klopt. Als het wordt verhoogd, dan wordt dat een heel hoog kostenplaatje voor de bewoners uit het complex.

V: Wat kunnen de bewoners nu eigenlijk verwachten?

A: De heer XXXX geeft aan dat als de temperatuur niet wordt bereikt een melding gemaakt moet worden door de betreffende bewoner(s), waarna de onderhoudspartner van de corporatie naar de melding uit zal lopen.

V: Zou er een onderzoek gedaan kunnen worden in het hele complex?

A: De heer XXXX geeft aan dat dit zou kunnen.

V: Is 15% van de meldingen voor de corporatie geen reden tot nader onderzoek?

A: De heer XXXX geeft aan dat er tot op heden niet meer dan dat binnengekomen is.

V: Kan de corporatie zich voorstellen dat een bewoner zich niet gehoord voelt als er wel melding gedaan wordt, maar er weinig tot geen enkele terugkoppeling volgt?

A: Ja.

V: Mevrouw XXXX geeft aan met de binnenverlichting bezig te zijn, maar weten de bewoners dit ook?

A: Mevrouw XXXX geeft aan dat bewoners dat niet weten. Het was op een gegeven moment bij haar wat op de achtergrond geraakt.

V: Waarschijnlijk is dit de kern van het probleem: want als er telkens niet gereageerd wordt op gedane meldingen, voelen bewoners zich niet serieus genomen, denkt u ook niet?

A: Mevrouw XXXX geeft aan dat het inderdaad een punt van verbetering is voor de corporatie.

De heer XXXX geeft aan dat er heel veel verschillende stromen langs elkaar lopen. Sommige zaken worden mondeling gemeld, maar dat moet op een andere, schriftelijke manier geschieden om het in het systeem te krijgen.

V: Is het gebruikelijk dat het in de woningen maximaal 20 graden is?

A: De heer XXXX geeft aan dat het heel gebruikelijk is.

V: Is er wat betreft de geluidsoverlast wel eens gedacht aan een onafhankelijk uit te voeren geluidsmeting door een derde partij?

A: De heer XXXX geeft aan dat best te willen doen, maar weet niet of dat de oplossing is. Dat is de reden dat het nog niet is gedaan en ook omdat het een kostbaar onderzoek is.

V: Uit het geheel begrijpen wij dat de bewoners zich niet serieus genomen voelen. Is het een suggestie voor de corporatie om een goed gesprek met de bewoners uit het complex te voeren om alles op een rij te krijgen?

A: Mevrouw XXXX geeft aan daar wel voor open te staan. Dit is een week geleden geprobeerd, maar toen werd ons de deur gewezen.

V: Wat vindt de corporatie zelf van het inlooppreekuur?

A: Het wordt bezocht door steeds dezelfde mensen, maar we zien ook graag anderen. Dan krijgen we een beter overzicht. We blijven nu in het negatieve hangen en we moeten verder.

V: Zijn er ook andere klachten bekend van anderen dan de bewonerscommissie?

A: Ja, maar ook over andere zaken dan waar we het nu over hebben.



V: Vindt u het klagen van klagers in deze terecht?

A: Op sommige punten wel, maar we zijn er mee bezig. Sommige zaken zijn inmiddels opgelost en sommige zaken niet.

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

De heer XXXX vult nog aan dat er verwarmingsmonteurs zijn komen kijken en dat zij aangeven dat de retourleiding niet goed doorloopt en dat de buizen te dun zijn. De regelaar in de woning gaat aan bij 20 graden. Kort daarna gaat de regelaar uit, koelt alles af en dan begint het weer opnieuw en wordt het dus uiteindelijk maar 18 graden. Dan klopt er iets niet. Klager vindt deze regel sowieso belachelijk; de corporatie hoort dit niet te bepalen. Hij heeft ook een geluidsoverlast logboek opgestuurd, maar tot op heden niets gehoord van de corporatie.

De heer XXXX vult nog aan dat geluidsmetingen gedaan moeten worden op de juiste momenten, ook in de avond.

*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, 28 februari 2024*

*Verzenddatum, 15 maart 2024*