



## Verslag 2456

Corporatie: Woonkracht10

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 afsluiten van de vluchtrap, grenzend aan de woning van klager, en het proces in aanloop daar naartoe.

*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

Het probleem betreft de afsluiting van de vluchtrap en dan met name de toegang van buiten naar binnen.

Als de deur naar de vluchtrap wordt afgesloten, is klager genoodzaakt gebruik te maken van de hoofdingang. Klager dient dan twee trappen te lopen en vanwege de fysieke beperking is dat erg lastig, ook voor haar echtgenoot.

Naast klagers huis zijn parkeerplaatsen, welke zijn bedoeld voor bewoners op de eerste etage. De rest van de bewoners kan parkeren in de straat.

De vluchtrap maakt het klager mogelijk haar boodschappen naar binnen te brengen. De reden voor de afsluiting is eerder geconstateerde overlast. Dat was het geval destijds toen de bewoners van nummer 65 dealden in de nachtelijke uren. De woning staat inmiddels al drie jaar leeg. Alleen klager en de buurvrouw maken nog gebruik van de trap.

Klager geeft aan de trap zeer behoedzaam te gebruiken, evenals de burens. Klager hoort de burens niet als ze gebruikmaken van de vluchtrap. De situatie met de vluchtrap bestaat reeds 24 jaar. Klaagster geeft aan veel voor de buurvrouw te hebben gedaan en rekening met haar te houden, aangezien ze hoog sensitief is.

Als de toegang tot de vluchtrap wordt afgesloten heeft dat ernstige gevolgen voor klagers woonsituatie en daarom gaat klager in bezwaar. Er is geen goede afweging van ieders belangen gemaakt door de corporatie. Het dealen vindt niet meer plaats en het pand ernaast staat leeg.

Er zou een bewonersbijeenkomst worden georganiseerd met de corporatie. De corporatie zou in dat kader de uitnodigingen versturen. Er is tot nu geen overleg geweest met de bewoners en dat vindt klager niet zorgvuldig.

De maatregel is te zwaar en onnodig. Mocht er geluidsoverlast zijn door het gebruik van de vluchtrap dan kan dat worden beperkt met geluiddempende maatregelen. Klager wil graag nadere afspraken maken en kleine aanpassingen zullen volstaan. De veiligheid is dan ook gewaarborgd.

Klager wil graag dat het slot in de deur van de trap niet wordt verwijderd en dat klager de sleutel ontvangt. Klager wil graag de overlast voor de buurvrouw beperken.

Klager is erg verrast door het besluit van de corporatie. Klager kon dit niet hebben voorzien en anders had zij zelf naar een andere woning gezocht. De fysieke gebreken van klager en haar echtgenoot zullen alleen maar toenemen en hen belemmeren in hun doen en laten.

Klager is ook mantelzorger voor haar moeder die ook via de vluchtrap naar klagers woning gaat.



Klager maakt de parkeerplaats schoon rondom het complex en maakt daarom ook gebruik van de vluchtrap. Als de afsluiting van de deur doorgang zal vinden zal klager niet meer de boodschappen van de auto naar klagers woning kunnen brengen.

De corporatie vermeldt in haar correspondentie het algemeen belang van bewoners. Is dat onderzocht? Is er iemand langs geweest bij de klagende partij? Zijn er metingen gedaan en, zo ja, waar zijn dan de resultaten?

Reeds een jaar geleden is klager in gesprek geweest met de corporatie en er was afgesproken dat er een bijeenkomst zou komen. Het doel van de bijeenkomst zou zijn om met elkaar erover te praten en dan te stemmen over de toegankelijkheid via de vluchtrap. Klager verwacht van de corporatie dat ze met haar huurders om tafel gaat.

De brandweer liet klager weten geen contact te hebben gehad met de corporatie over de afsluiting van de deur.

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

V: Vorig jaar heeft u ook klacht ingediend. Er kwam toen geen hoorzitting. Waarom niet?

A: De afsluiting van die deur heeft toen niet plaatsgevonden. Een week of drie geleden kwamen er twee monteurs en zij waren een slot aan het opmeten.

V: Heeft u het afgelopen jaar nog contact gehad met de corporatie hierover?

A: Eigenlijk niet, nee. Ik heb een jaar gewacht op het plaatsvinden van de bijeenkomst, maar ik hoorde steeds maar niets.

V: Is de toezegging voor de bijeenkomst gedaan voordat u de afwijzende brief ontving?

A: Ja, dat klopt.

V: Bij de hoofdingang is er toch ook maar één trap aanwezig, nietwaar?

A: Zware boodschappen kan ik met mijn heupen niet goed thuisbrengen. Ik moet dan de tassen bij de vluchtingang laten staan. De afstand is de belemmering met zware boodschappen.

V: Kunt u uw auto niet parkeren bij de hoofdingang?

A: Daar is nooit plek om te parkeren.

V: Begrijpen wij goed dat het slot nog niet is gemonteerd?

A: Er zit een slot, maar de deur is nog niet dicht. Er zat een ander slot in waar we met een sleutel door de deur konden. Dat slot is eruit. De deur valt nu dicht en is gewoon open te maken.

V: U kunt de deur van de vluchtrap dus nog gebruiken?

A: Ja, nu nog wel, maar daar zou nog een plaatje voor komen, zeiden ze.

V: Is de situatie aan de andere kant van het gebouw hetzelfde als aan uw zijde?

A: Ja, dat is dezelfde situatie.

V: Bent u het met de commissie eens dat een vluchtrap een trap betreft waarvan gebruik kan worden gemaakt bij een calamiteit?

A: De brandweer noemt het anders.

V: U hoeft toch niet te vluchten als er geen brandgevaar bestaat, nietwaar?

A: We zijn er blijven wonen vanwege de toegankelijkheid van de trap.

V: Stel dat u zou kunnen parkeren bij de hoofdingang, zou dat kunnen bijdragen aan een oplossing voor uw situatie?

A: Dat zou een grote verbetering zijn. Dan heb ik alsnog wel pijn van het twee trappen lopen.

V: Begrijpen wij daarmee goed dat u zich zo min mogelijk kunt inspannen, gezien uw situatie?

A: Dat klopt.

V: Hoeveel meter moet u lopen van uw woning naar de hoofdingang over de galerij?



A: Ik denk tussen de 20 en 30 meter.

V: Heeft u een invalide parkeerkaart?

A: Daar kom ik niet voor in aanmerking. Mijn man zou dat wellicht kunnen aanvragen bij het reumacentrum. Voor een kunstheup krijg je die kaart niet.

V: Kunt u de motivering van de corporatie begrijpen? In die zin, dat zij de situatie lang heeft gedoogd en wegens gedane meldingen (eveneens vanuit uw zijde in het verleden) over is gegaan tot actie. Dat laatste aangevuld met dat een vluchtrap zich niet leent voor dagelijks gebruik.

A: Er zit een valide argument n hun motivatie, dat ik wel snap. Het gedoogbeleid heeft doen lijken alsof het goed was om er gebruik van te maken. We hadden wellicht eerder bezwaar moeten maken. Anders hadden we al eerder weggegaan uit de woning.

V: Ziet u het gebruik van die de vluchtrap als een verworven recht?

A: Ja, absoluut. Het is redelijkheid en billijkheid. Een billijke organisatie had ons daarin tegemoet moeten komen. Ze hebben er ook niet over gecommuniceerd. Dan hadden we zelf met een passende oplossing kunnen vinden. De vluchtrap moet dicht vanwege veiligheid en overlast. De argumenten worden door elkaar gebruikt; er zit geen lijn in.

V: Wat heeft u de brandweer gevraagd op het moment dat u contact zocht?

A: Wat het doel is van de beide trappen, omdat wij er gebruik van maken. Het zijn geen brandtrappen maar vluchtrappen. De brandweer hoeft dus niet van buiten naar binnen. Het is puur om te kunnen vluchten bij brand.

V: Heeft u gevraagd of het gebruikelijk is dat die trap dagelijks wordt gebruikt?

A: Nee, daar wilden ze verder niet op ingaan.

V: U geeft aan dat de corporatie minder verstrekkende maatregelen had kunnen ondernemen. Kunt u dat toelichten?

A: Ze kunnen de deur afsluiten en sleutels geven aan de direct omwonenden. Er is destijds gedeald en dat was een gevaarlijke situatie. De deur is qua veiligheid van toegevoegde waarde.

V: U weet toch niet zeker dat er in de toekomst geen soortgelijk bewoners in de woning komen als destijds op nummer 65?

A: Dat klopt. Wel zou ik graag een sleutel ontvangen.

### **Zienswijze van de corporatie**

Er is begrip dat het iets met mensen doet als de situatie verandert. Het is fijn om hier met elkaar te zitten. Er zijn afwegingen gemaakt, waar we als corporatie achter staan. Het betreft veiligheid. We moeten een vluchtroute garanderen alsook de veiligheid van de bewoners. Meerdere bewoners voelden zich onveilig. Het is vervelend dat er een bijeenkomst zou komen, maar daar geen gevolg aan is gegeven. Dat is niet netjes en daar bied ik excuses voor aan. Dat had niet mogen gebeuren en we hadden dat moeten melden.

De heer XXXX geeft aan dat er tot zes jaar terug geen wijkbeheerders waren. Nu wordt er toezicht gehouden en gehandhaafd. Er is aangegeven door de wijkbeheerder dat zij niet juist had gehandeld inzake de communicatie.

Er is gecommuniceerd dat er aanpassingen zouden worden gedaan bij de entree voor oudere bewoners om het toegankelijker te maken, met automatisch deurdrangers.

Klager heeft in het verleden ook geklaagd over het geluid wat afkomstig is van de vluchtrap. Destijds is de keuze gemaakt om de trap dicht te zetten en zo het geluid te minimaliseren.

Het is vervelend dat klager fysieke beperkingen ondervindt.



Naar aanleiding van de brief uit 2022 hebben we geen enkele reactie ontvangen van bewoners. Niemand heeft gezegd dat het een belemmering is als de vluchtrap wordt afgesloten. Dat is de reden de trap niet meer bereikbaar te hebben voor bewoners.

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

V: Kunt u toelichten waarom er in de afgelopen jaren geen actie heeft plaatsgevonden om de deur definitief dicht te zetten?

A: We hebben gewacht om alle aanpassingen in één keer te doen, samen met de entree. We hebben met de afdeling vastgoed om tafel gezeten. De veiligheid en de geluidsoverlast zijn meegenomen in het genomen besluit.

V: Is het een idee om de deur te laten zoals het nu is en deze dicht te houden voor buitenstaanders?

A: Dat werkt dus niet. De deur is makkelijk te openen van buitenaf. Dat weten we, omdat er in andere complexen eenzelfde situatie aan de hand is. Derden gebruikten die trap.

V: Kan er een uitzondering worden gemaakt voor klager?

A: Nee, we verlenen geen sleutels voor de vluchtrap aan bewoners. De route voor klager via de hoofdingang is niet veel langer. We hebben niet de intentie om uitzonderingen op het beleid te maken.

V: Als er een plaatje op het slot komt, werkt een sleutel dan helemaal niet meer?

A: Dat klopt.

V: Kan de situatie worden hersteld, zoals deze was met dat slot? In die zin, dat alleen huurders een sleutel krijgen?

A: Dat zouden wij intern moeten bespreken.

V: Het wooncomfort en leeftijd van klager en diens partner komt door het gewijzigd beleid van de corporatie onder druk te staan. Wat vindt u daarvan?

A: Ik snap dat het vervelend is. We willen graag woongenot voor onze huurders. Voor de vluchtrap is een keuze gemaakt om die dicht te zetten. Het woongenot van deze huurders is wellicht minder, maar bij een gemaakte uitzondering moeten we andere complexen daarop ook gaan aanpassen.

V: Een vluchtrap met een deur zonder slot geeft mensen van buitenaf toegang tot het complex. Dat is toch niet anders voor mensen die direct aan een straat wonen? Veiligheid is dan toch geen argument?

A: Er is ingespeeld op het belang van het complex en daar zijn keuzes in gemaakt. Er is gekeken naar het groter belang.

V: Heeft de toezegging plaatsgevonden dat er een bijeenkomst zou komen?

A: Ja, daar is over gesproken. Mijn collega heeft aangegeven dat de keuze is gemaakt om dat niet te doen naar aanleiding van het feit dat er verder geen klachten van andere bewoners waren. Dat de communicatie niet goed is verlopen, is natuurlijk niet goed.

V: Stel dat de bijeenkomst wel zou hebben plaatsgevonden en men had gestemd om het zo te houden. Zou dat impact hebben gehad op het beleid van de corporatie?

A: Dat is nu speculeren natuurlijk. Het zou kunnen zijn dat een meerderheid voor was geweest. Dat weten we nu niet.

V: Zijn er ook meer verzoeken als dit vanuit andere complexen?

A: Nee, dit is de enige.

V: Hebben andere bewoners ook geklaagd?

A: Er waren meerdere klachten in het verleden. Er waren klachten over geluid. Dit speelt al langer dan twee jaar.

V: Is het mogelijk om een parkeerplaats specifiek aan klager toe te wijzen?



A: Daar hebben wij niets over te zeggen, omdat de parkeerplaatsen op gemeentegrond staan.

V: Daarmee begrijpen wij dat dat dus niet kan. Klopt dat?

A: Ik zeg niet dat het niet mogelijk is. We zouden er met de gemeente naar kunnen kijken.

Wellicht dat we iets met ons netwerk kunnen regelen, maar daar hebben wij geen invloed op.

V: Is er wellicht een andere oplossing denkbaar?

A: Het is zoals het is. De collega's die twee weken geleden voor het slot in het complex waren, zijn weggegaan omdat ze zich onprettig bejegend voelden op dat moment. Er zijn geen aanpassingen gedaan en dat hebben we intern overlegd.

V: Heeft u zelf nog contact over de vluchtrap gehad met de brandweer?

A: Nee. Wij zijn verantwoordelijk voor de vluchtroute. Er moet een vluchtroute zijn en die moet van buiten naar binnen toegankelijk zijn.

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

Er zijn verder geen klachten, omdat wij met de mensen op de galerij in gesprek zijn gebleven. Ik heb steeds tegen medebewoners gezegd dat er een bijeenkomst zou komen. Dat is ook de reden dat er geen klachten verder zijn binnengekomen. Met alle bewoners heb ik gesproken en niet alleen met de burens op de galerij. We hebben ook goed contact met de buurvrouw die hoog sensitief is.

Het zou een goede oplossing zijn om terug te gaan naar de situatie, zoals deze was. Met de afspraak om het op een goede manier te doen zonder overlast.

*De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerkers van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.*

Hoorzitting, 22 mei 2024

Verzenddatum, 10 juni 2024