



Verslag 2472

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 volgens klager onzorgvuldige wijze van het doorvoeren van een beleidswijziging tot gebruikmaking van twee in plaats van vier liften in het appartementencomplex van klager.

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

Ten aanzien van de reikwijdte van hetgeen tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de commissie geen uitspraak zal doen over de afrekening van servicekosten. Klager zal zich daartoe moeten wenden tot de Huurcommissie.

Toelichting op de klacht door de klager

Klager geeft aan dat er twee liften in het appartementencomplex waar klager woont niet in gebruik zijn, waardoor er vaak veel personen moeten wachten. Met vier liften staan bewoners niet zo lang te wachten. Er zijn veel bewoners die niet altijd goed kunnen lopen, waaronder klager zelf. Het lijkt wellicht alsof het allemaal om klager draait, maar klager geeft aan dat het ongenoegen van de liften bij zeer veel bewoners speelt. Klager heeft daarover namelijk ook navraag gedaan bij andere bewoners. Iedereen geeft aan dat er niets is gecommuniceerd aan bewoners over de teruggang naar twee liften in plaats van vier. Er zouden pamfletten opgehangen zijn tijdens de corona-periode, maar daar gaat het hier nu niet om vindt klager.

Eykenburg heeft klager aangegeven dat dit al lang de bedoeling was en dat klager dat met de corporatie moest bespreken. De heer XXXX is bij klager thuis geweest. De heer XXXX gaf aan dat hij ook niet alle antwoorden had. Er wordt verwezen naar artikel 13 van de algemene huurvoorwaarden, waar staat aangegeven dat de corporatie bij een wijziging in beleids- en beheerszaken die van wezenlijk belang zijn voor een huurder, de huurder in de gelegenheid moet stellen zich daarover uit te spreken. Klager geeft daarvan aan dat dit niet heeft plaatsgevonden en daar in strijd mee is gehandeld.

Klager is toen boos geworden, omdat de heer XXXX aangaf ook gebonden te zijn aan de VvE. Dat is de reden geweest dat klager zijn klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie.

Klager wil dat de liften weer in gebruik kunnen worden genomen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Begrijpen wij goed dat tijdens de corona-periode door de corporatie niet gemeld is dat er twee liften niet meer gebruikt konden worden?

A: Ja, dat klopt.

V: Nadien ook niet?

A: Nee, ook niet. Niemand weet iets af van de pamfletten die opgehangen zouden zijn.

V: Begrijpen wij goed dat u tijdens de zitting ook namens de andere bewoners uit het complex spreekt? Dit omdat wij daar geen onderliggend schriftelijk stuk van hebben gezien in het dossier.



A: Ja, dat klopt.

V: Weet u of deze andere bewoners ook individueel hebben geklaagd bij Staedion?

A: Ik geloof het niet. Zij zijn wat minder daadkrachtig dan dat ik ben.

V: Hebben zij hun ongenoegen bij u gemeld?

A: Ik heb hen zelf benaderd.

V: Zoals aangegeven is voor ons niet te valideren om welke andere huurders het in dit geval gaat. Kunt u daar iets over toelichten?

A: Het is een beetje veel; ik kan het nasturen. Wel heb ik een kopie van het ondertekende bezwaar door mijn medebewoners bij me.

V: Kent de corporatie die documenten ook?

A: *De heer XXXX geeft aan daar bekend mee te zijn.*

V: Kunt u iets toelichten over de pamfletten, die in het complex zouden zijn gehangen?

A: Geen idee. Er zou blijkbaar iets in een kast zijn opgehangen. Ik heb de pamfletten nooit gezien.

V: Er heeft dus niets bij (een van) de liften gehangen?

A: Nee, twee liften zijn gesloten. Er hangt nergens iets over het niet functioneren van die liften.

V: Bent u wel eens bij een vergadering van de VvE geweest?

A: Nee, daar ben ik nooit voor uitgenodigd.

V: Kunt u aangegeven of het u gaat om de afstand die u moet afleggen om buiten te komen of de wachtduur die u ervaart bij een lift?

A: Eigenlijk allebei. Bij twee liften moet ik dus eerst omrijden met mijn scootmobiel om bij een lift te komen. Toen ik er kwam wonen werd mij een appartement aangeboden waarbij de lift bijna grenst aan mijn woning. Er werd mij destijds verteld dat het complex vier liften kent en daarmee erg handig was.

V: Gebruikt u de uitgang aan de Tripstraat of de andere kant (de Esperantostraat)?

A: Beide kanten gebruik ik.

V: Kunt u aangeven hoelang u gemiddeld moet wachten op een lift?

A: Dat hangt van af of die bezet is. Wellicht vier minuten.

V: Kunt u aangeven hoeveel personen passen in een lift?

A: Dat zijn er 20, maar anders twee scootmobielen en 4 personen.

V: Heeft u meegemaakt een keer niet mee te kunnen in de lift, omdat deze vol was?

A: Jazeker. Er zijn bewoners die geen plaats maken voor iemand in een scootmobiel. Dat zijn er gelukkig niet veel.

V: Hoe vaak komt dat voor?

A: Niet heel vaak.

V: Met hetgeen u aangeeft begrijpen wij aldus dat u (en de andere bewoners uit het appartementencomplex) het gebruik van vier liften terug wilt?

A: Ja, dat klopt.

V: Stel dat het blijft bij twee liften, wat dan?

A: In dat geval zou ik wellicht overwegen om te verhuizen.

V: Kunt u aangeven waarom?

A: Uit oogpunt van mobiliteit. De lift geeft ook vaak storing. Er wordt gezegd dat de storingen minder zijn dan dat ik die ervaar.

V: Kunt u aangeven wat u veel vindt qua aantal storingen van de lift?

A: Gemiddeld één keer per 14 dagen vind ik veel.

V: Uit het ons vanuit de corporatie toegestuurde Excel-overzicht lijkt het aantal storingen mee te vallen en zich een handvol keren per jaar voor te doen. Wat vindt u daarvan?



A: Nee, dat kan niet kloppen, lijkt mij. Er is veel ongenoegen bij de bewoners over het liftgebruik. Het bedrijf dat er sinds januari bij betrokken is, heeft wellicht geen zicht op de historie.

Zienswijze van de corporatie

De firma waar klager het over heeft is de firma Van Deelen, aldus de heer XXXX. Het schema met de storingen geldt vanaf september 2023. Er staan op het overzicht ook verkeerd gedane meldingen door bewoners. Het ging soms om een andere lift dan waar de melding vandaan kwam, wat vervolgens een vertraging in het oplossen van de melding heeft gehad.

Mevrouw Jordans meldt dat er op de begane grond een atrium is waar iedereen welkom is. Op de eerste en de tweede verdieping zijn de verpleegafdelingen. Die bewoners gebruiken de liften op de eerste en de tweede verdieping. Er zijn zogenoemde leefcirkels gecreëerd waar bewoners vrij in mogen bewegen. Tijdens de corona-periode is dat project gestart. We hadden op die manier geen risico dat mensen naar een verkeerde afdeling konden dwalen. De leefcirkels zijn gecreëerd om de liften heen. Driekwart van de oppervlakte van de balustrade van de eerste twee verdiepingen is van Eykenburg en een kwart is van Humanitas. We kunnen dit project op deze manier uitvoeren, omdat die twee liften niet in gebruik zijn. Verder zijn er ook bewoners van een andere open afdeling. Als zij naar andere verdiepingen gaan, dan ontstaat er wellicht dwaling in de flat. Die mensen komen dan op plekken die ze niet kennen.

In de flat zijn de trappenhuizen wel toegankelijk. In de nacht is er niet veel personeel nodig en is er weinig toezicht. Als alle liften open gaan komen mensen ook weer bij onze afdeling terecht, wat niet wenselijk is vanuit veiligheidsredenen. De situatie hoe deze nu is ingericht biedt veel veiligheid voor de specifieke bewoners van de betreffende verdiepingen en geeft hun tevens geborgenheid.

De heer Blauw meldt dat er vluchtrampen en gewone trappen zijn. Oorspronkelijk was bij de bouw de gedachte om twee liften voor Eykenburg te hebben en twee voor Staedion. De huidige situatie komt met die gedachte overeen. Verder is corona niet weg en kan het weer opslaan. Zoals de situatie nu is, is deze goed te managen. Als alle liften te gebruiken zijn, krijg je vermenging van mensen op de verpleegafdelingen, wat we willen voorkomen.

Mevrouw Maree vertelt dat er tijdens de corona-periode pamfletten in het complex zijn opgehangen. De corporatie had na deze periode de bewoners beter moeten informeren.

Er is nu veel meer rust in het gebouw door het afsluiten van de liften

De heer XXXX meldt dat elke lift wordt afgesloten door een lifthal met schuifdeur. De bewoners van Eykenburg kunnen ook niet bij die lift komen. De deur is gesloten en daar heb je een toegangssleutel voor nodig.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wij begrijpen dat er aldus twee liften buiten gebruik zijn. Klopt het dat een van de liften die buiten gebruik is valt binnen het deel van Humanitas?

A: Ja, dat klopt.

V: U geeft aan pamfletten over de wijziging van het liftgebruik te hebben opgehangen in het complex. Dit wordt als zodanig betwist door klager. Zelf hebben wij geen kopie hiervan in het dossier teruggevonden. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Ze zijn er wel.

V: Wat is volgens u het verschil tussen het gebruik van twee liften in plaats van vier?



A: De liften zijn niet toegankelijk; ze zijn echter wel in gebruik. De bewoners van Staedion kunnen er twee niet gebruiken. We willen de stroom mensen gescheiden houden. Twee liften voor Eykenburg en twee voor de bewoners van Staedion.

V: Kunt u aangeven waar is geregeld dat het gebruik van de liften gewijzigd ging worden?

A: Dat is tijdens de vergadering van oktober 2022 geweest en vastgelegd in de notulen.

V: Wie vertegenwoordigde de stem van de bewoners in deze vergadering?

A: Dat was ik, aldus mevrouw Maree. Ik ben me er niet bewust van geweest dat het niet naar wens was. Ik heb dat intern wel gecheckt bij collega's, maar niet bij bewoners van het appartementencomplex zelf.

V: Begrijpen wij goed dat u daarmee dacht dat het niet een groot onderwerp was?

A: Nee, dat heb ik niet gedacht op dat moment.

De heer XXXX geeft aan dat bewoners zich beter kunnen laten horen via een bewonerscommissie.

V: Ligt hier een rol voor Staedion weggelegd?

A: We zouden hen kunnen enthousiasmeren tot de oprichting daarvan.

V: Weet u hoeveel bewoners uit het complex een scootmobiel hebben?

A: Dat weet ik niet.

Klager meldt dat iedereen de mogelijkheid heeft om de scootmobiel in huis te zetten.

V: Hoeveel scootmobielen kunnen er in een lift?

A: Dat zijn er ongeveer twee.

V: Wij begrijpen dat het complex drie eigenaren kent. Kunt u aangeven wat de stemverhouding is?

A: De corporatie bezit 68%. De rest is van Eykenburg, wat een verdere splitsing kent tussen Eykenburg en Humanitas.

V: Hoeveel wooneenheden heeft de corporatie in haar bezit?

A: Dat zijn 130 woningen.

V: En hoeveel woningen zijn er voor Eykenburg?

A: Dat zijn er 104.

V: Klopt het dat de corporatie geen verhuureenheden heeft op de eerste twee verdiepingen?

A: Dat klopt.

V: Is het technisch mogelijk om die twee liften daarop af te stellen?

A: Ja, dat kan, maar we houden het liever gescheiden.

V: Kan het dan zo worden afgesteld dat bewoners van de eerste twee verdiepingen niet naar verdieping 3 tot en met 6 kunnen?

A: Ik denk niet dat het kan, omdat je op dezelfde verdieping instapt.

V: Zou dit bijvoorbeeld met een tag kunnen worden ingeregeld?

A: Dat is lastig voor sommige mensen. Als een client dan naar een vierde verdieping gaat, zou er dus een deur niet opengaan.

V: Kijkend naar het verloop van het geheel, zou u het achteraf bezien anders hebben aangepakt?

A: Jawel, maar het besluit zou niet anders zijn geweest. Ik snap de heer Engels en het had beter uitgelegd moeten worden. Dat zorgt voor frustratie.

V: Zou het wellicht een optie zijn om alsnog een informatieavond te organiseren voor de bewoners om het daar in gezamenlijkheid over te hebben?

Klager geeft aan daar voorstander van te zijn, waarbij hij wel wil dat er wordt gesproken over het openzetten van die twee andere twee liften.

A: Ja, dat is zeker een idee. Echter, zelf heb ik alleen een melding over het liftgebruik ontvangen van de heer Engels. Ik heb geen andere meldingen van andere bewoners gezien.



De heer XXXX meldt dat hij met twee andere bewoners in het complex gesproken heeft, die aangaven niet de frustratie als die van de heer Engels te hebben.

V: Met de kennis van nu, is het dan mogelijk om dit onderwerp nogmaals te bespreken in een komende VvE-vergadering?

A: Ja, dat kan zeker.

V: Is het mogelijk om aan de zijde waar men vrij kan lopen ervoor te zorgen dat daar de liftknop niet van gebruikt kan worden?

A: In dat geval zou dan nog wel iemand de lift uit kunnen stappen.

V: Is dat niet te programmeren?

A: Dat kan niet op de begane grond, want daar stappen ook cliënten van Eykenburg in.

Laatste woord door de klager

Via de leefkring kan men de invulling van de liften proportioneren.

Er wordt vooral gepraat over Eykenburg, maar dat mag toch niet ten koste gaan van de bewoners van Staedion?

Het belang van de bewoners van verdieping drie tot en met zes moet zijn dat ze maximaal gebruik kunnen maken van de liften. Ik vind anders dat er een verdeelsleutel moet komen in relatie tot het gebruik van het aantal liften in het complex.

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, 27 augustus 2024

Verzenddatum, 11 september 2024