



Verslag hoorzitting 2485

Corporatie: Woonbron

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 kunnen indienen van een reparatieverzoek namens een derde partij en het niet plaatsen van een zonwering door de corporatie aan de woning van klager.

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 heeft het idee dat de essentie van haar klachten weggevallen is. Klager geeft aan dat zij twee klachten heeft. De eerste klacht gaat over de toegangsdeur van het restaurant wat onder de woning van klager is gesitueerd. Klager vindt het vreemd dat er nooit een beheerder is langs geweest om het probleem van een geluidgeluidsoverlast veroorzakende toegangsdeur met haar te bespreken. Klager geeft aan dat als de beheerder wel was langs geweest en meer zichtbaarheid had getoond, deze zitting niet nodig was geweest. De tweede klacht heeft betrekking op de zonwering die zij niet heeft gekregen. Klager heeft meerdere malen contact opgenomen met de corporatie en brieven gestuurd om het over de warmte in haar woning, maar hier is tot op heden nooit wat uitgekomen. Klager geeft aan dat ze het gevoel heeft dat ze de enige is die over de warmte klaagt, maar als er uiteindelijk zonweringen worden geplaatst aan het complex, zij degene is die ze juist niet krijgt. Dat vindt ze vreemd. Klager vindt de situatie verwarrend en geeft aan het jammer te vinden dat het zo moet lopen. Zeker wanneer er later door de corporatie een voicemailbericht is ingesproken met de mededeling dat zij de afstandsbediening van haar zonnenscherm zou kunnen komen ophalen bij de corporatie.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Kunt u aangeven waar u in het appartementencomplex woont?

A: Mijn woning zit boven de deur van het restaurant van de school onder mij.

V: U heeft meerdere malen geprobeerd om meldingen bij de corporatie te maken van de overlast die u ondervindt, zegt u. Waren die meldingen gericht op de geluidsoverlast van alleen de toegangsdeur?

A: Als de deur open- en dichtgaat trilt alles in mijn huis.

V: Als wij het goed begrijpen heeft de corporatie aan u meegedeeld dat het restaurant onder uw woning niet tot haar vastgoedportefeuille behoort en ze als zodanig niets voor u kunnen doen. Zij hebben u daarop doorverwezen naar de huurder van de ruimte. Klopt dat?

A: Dat klopt inderdaad.

V: Heeft u vervolgens contact opgenomen met de schoolleiding?

A: Ja, ik heb de directie gemaild. Zij gaven aan dat de corporatie dit moet oplossen, omdat de school de ruimte huurt van de corporatie.

V: Bent u toen weer teruggegaan naar de corporatie?



A: Ja, ik heb bij de corporatie duidelijk gemaakt wat mijn probleem is. Er stonden toen twee beheerders voor de deur vanwege een lekkage, maar niet voor het geluid van de toegangsdeur. Ik vraag me af wat de rol is van de corporatie, omdat de lekkage in de school in mijn woning opgelost moest worden en daar wel snel in gehandeld kan worden, maar niet betreft mijn klacht over het geluid van de toegangsdeur.

V: Vanuit de corporatie is een schrijven gestuurd met een toezegging dat er zonweringen zullen worden aangebracht aan woningen en in dat kader voorbereidingen getroffen worden. Begrijpen wij goed dat in de brief die u heeft ontvangen staat aangegeven dat de noordoost-gevel daarvan is uitgezonderd?

A: Dat klopt inderdaad. Zelf begreep ik niet welk deel van het complex de noordoost-gevel betreft. Ik ben ervan uit gegaan dat mijn woning, gezien mijn klachten, zou worden voorzien van een zonwering. Dit was uiteindelijk niet het geval.

V: Wanneer heeft u de meeste zon aan uw kant van de woning?

A: Dat is tussen 07:00 en 11:00 uur 's-ochtends.

V: Wat betreft uw contact met de schoolleiding; had u de directie toen gevraagd om een melding te maken bij de corporatie over de toegangsdeur?

A: Dat heb ik gedaan. De medewerkster gaf aan dat de zomervakantie begonnen was en ik de komende weken geen last zou hebben. Ik heb toen met haar afgesproken dat zij eind augustus de melding zou maken, zodra de school weer begonnen is. Ik hoor de deur al een tijdje niet meer dus ik denk dat het gerepareerd is.

V: Begrijpen wij goed dat de geluidsoverlast die u ervoer van de toegangsdeur inmiddels is opgelost?

A: Nee, niet direct. Dat kwam daarna weer terug, maar er is opnieuw een monteur langs geweest en nu is het opgelost.

V: Waar gaat het u specifiek om ten aanzien van dit deel van uw klacht?

A: Dat de corporatie weet dat ik zeer ontevreden ben over de gang van zaken. Er wordt nergens goed naar gekeken en dat vind ik een slechte zaak.

V: Kunt u iets zeggen over de relatie met de burens. Ervaren zij dezelfde warmte- en geluidsoverlast als u?

A: De burens wisselen best veel; ik heb weinig tot geen contact met hen.

V: Uit hoeveel lagen bestaat het complex waar u woont?

A: Er zijn vier verdiepingen. Ik woon op de eerste verdieping.

V: Een deel van het complex heeft zo wij begrijpen een zonwering gekregen. Weet u hoe het deel van het complex dat niet in aanmerking kwam voor de plaatsing van een zonwering daarover is geïnformeerd?

A: Ik belde destijds actief met de corporatie en zodoende ben ik erachter gekomen dat de architect daartoe in eerste instantie geen toestemming had gegeven. Later bleek dat er wel toestemming is gegeven en zijn de betreffende bewoners via een brief geïnformeerd zijn dat zij niet in aanmerking kwamen voor een zonwering.

V: Weet u of alle zonweringen inmiddels zijn geplaatst en, zo ja, wanneer de werkzaamheden hebben plaatsgevonden?

A: Die zijn inmiddels geplaatst.

V: Kunt u aan de zonzijde van uw woning een raam openzetten?

A: Ja, er is een schuifraam dat open kan.

V: Betreffende de communicatie geeft u aan dat u de aanspoorder bent geweest in relatie tot de corporatie aangaande de inmiddels geplaatste zonweringen, terwijl u zelf daar geen recht op had. Omschrijven wij dit zo goed?



A: Dat klopt, ja. Ik heb meerdere malen geklaagd over de warmte, maar geen zonwering ontvangen.

Zienswijze van de corporatie

De klachten over de geluidsoverlast van de toegangsdeur hebben wij ontvangen. Daarvan hebben we geconstateerd dat er een verkeerd adres aan ons gemeld is over de locatie. Dit heeft tot miscommunicatie geleid. Er zijn namelijk twee adressen en het KCC (Klant Contact Centrum) herkende het ene adres niet, waardoor er niks met de klacht gedaan is. Ik ben van mening dat er iemand van ons langs had moeten gaan bij mevrouw om te kijken wat de situatie is. Dit is nooit gebeurd, waarvoor wij onze excuses maken.

Er is een hoop discussie ontstaan aangaande de zonweringen. Het klopt dat de architect het in eerste instantie tegen had gehouden, maar nadien toch overstap is gegaan. Gezien de kosten van de zonweringen is er gekeken aan welke zijde van het complex de meeste zon aanwezig is. De noordoostkant behoort daar niet bij. Ik kan me voorstellen dat het voor verwarring heeft gezorgd bij klager. We hadden dit beter moeten communiceren naar de huurders toe. We brengen alle bewoners altijd op de hoogte van wat er in de complexen gebeurt in verband met eventuele overlast en dergelijke. Dat is in dit geval niet duidelijk genoeg gebeurd en wij bieden daarvoor nogmaals onze excuses aan.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Hoe lang heeft het geduurd voor de architect zijn akkoord gaf in relatie tot het plaatsen van de zonweringen?

A: Dit heeft een hele lange tijd geduurd; hoe lang precies weet ik niet.

V: Zijn het neerklapbare schermen of screens geworden?

A: Het zijn screens geworden.

V: Bij klager zou een voicemail ingesproken zijn dat zij de afstandsbediening van haar zonnenscherm kan ophalen. Dit heeft voor de nodige verwarring gezorgd. Kunt u aangeven hoe dat proces precies is verlopen?

A: We hebben destijds alle betrokken bewoners moeten voorzien van een afstandsbediening. Daar hebben we iedereen persoonlijk over gebeld. Er is een collega van ons geweest die mevrouw heeft gebeld, wat niet had gemoeten. Dit is dus een fout van ons.

V: De noordoostgevel heeft geen zonwering gekregen. Wiens keuze heeft daartoe geleid. Was dat de architect of die van de corporatie?

A: Wij als corporatie en dat is vanwege de kosten en de weinig zonuren aan die zijde van het complex.

V: Kan er voor klager iets worden gedaan om de warmte terug te dringen in haar woning?

A: Ik zie dat er een poging gedaan is contact op te nemen met mevrouw, maar wij haar niet te pakken hebben kunnen krijgen. Er is vanuit ons een link gemaaild met tips wat te doen tegen de warmte.

V: Is er meer dat de corporatie in deze kan doen?

A: Dat durf ik niet te zeggen. Men kan warmte buitenhouden door gordijnen et cetera. Dat staat ook in de link die we mevrouw hebben toegestuurd.

V: Heeft u meerdere meldingen van bewoners van de noordoostgevel ontvangen over de hitte in hun woningen?

A: Dat weet ik niet. Er zijn meerdere klachten binnengekomen, maar ik weet niet specifiek welke huisnummers dat waren.



V: Ik hoor u nu de problematiek benoemen. Is er ook nagedacht om bij klager nog een (hitte)meting te verrichten om vanuit daar te kijken of de corporatie daar iets tegen zou moeten doen?

A: Dat hebben we zelf nog niet overwogen. Als er meerdere klachten al binnengekomen zijn vanuit de bewoners van de noordoostkant van het complex, zijn we zeker bereid dit te onderzoeken.

V: Bent u eigenaar van het gehele pand?

A: Ja, we zijn eigenaar van het pand.

V: Om even terug te gaan: heeft de directie van de school melding bij de corporatie gemaakt over de toegangsdeur?

A: Ja, dat hebben ze gedaan.

V: Wat vindt u van de klachten van klager?

A: Ik begrijp het wel. We wisten niet eerder hoe of wat, anders hadden wij sneller in actie gekomen. Ik ben wel van mening dat er wel meldingen gedaan moeten kunnen worden bij de complexbeheerder, omdat hij daar dagelijks loopt en daardoor sneller kan schakelen.

Laatste woord door de klager

Ik begrijp dat het een miscommunicatie is betreffende de toegangsdeur. Ik wil wel graag aanvullen dat de medewerkster vroeg of ik op dit adres woonde waarop ik antwoordde dat, dat zo is. Ik heb gevraagd of de corporatie de eigenaar is van het desbetreffende adres, maar het misverstand had kunnen worden voorkomen als er iemand langs was gekomen. De beheerder zien wij als bewoners niet vaak en ik loop ook niet dagelijks door de gangen om te kijken of- en waar hij is. Naar mijn idee is hij vrij weinig aanwezig. Daarom zou ik willen voorstellen dat de beheerder meer zichtbaar wordt voor ons als bewoners. Over de zonwering snap ik het stukje van de kostenbesparing, maar het is jammer dat er geen excuses zijn gemaakt naar de bewoners over de misverstanden en dat er geen andere oplossing voor mij wordt gezocht.

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, 4 september 2024

Verzenddatum, 25 september 2024