



Verslag hoorzitting 1931  
Wooninvest

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.  
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

#### Korte omschrijving van de klacht

Klager is ontevreden over hoe zij wordt behandeld door de corporatie. Er wordt niet of nauwelijks gecommuniceerd.

*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 dankt de commissie voor het feit dat ze haar verhaal mag doen. Het loopt al sinds januari 2019. De buurvrouw bouwt iets amateuristisch. Destijds had klager een goede relatie met de buurvrouw en hielp haar ook met persoonlijke dingen. Toen kwam het bouwwerk. Ze had verwacht dat er dan werd gepraat met de burens over overlast e.d. Dat deed de buurvrouw niet. Klager moest er zelf achter komen dat ze iets ging bouwen.

Er stonden eerst hagen. Die werden in januari weggehaald. Toen werden er golfplaten en allerlei verlengkabels van stroom zichtbaar. Het zag er niet professioneel uit. Er waaide een golfplaat en stukken hout de tuin in bij klager. *(Klager toont foto's)* Klager heeft gebeld met de corporatie en gemeld dat het een gevaarlijke situatie was. Klager had het idee dat het allemaal niet klopte, dat het niet voldeed. Wat was de afstand tot de erfgrans? Het werd steeds hoger. *(Wederom laat klager foto's zien van de situatie)* Ze plaatste een nieuwe schutting. Klager kreeg van de corporatie geen antwoord over de hoogte en de afstand tot de erfgrans. Het ziet er ook ontsierend uit en het is gevaarlijk.

Klager wendde zich tot de corporatie en XXX is langs geweest. Klager heeft uitgelegd hoe alles is gegaan. Hij had zijn eigen zienswijze. Ze waren het niet helemaal eens met elkaar. De corporatie zou praten met de buurvrouw en dat zou klager teruggekoppeld krijgen. Klager heeft schriftelijk niets gehoord van de corporatie. Hoe zit het met de bouwvoorschriften? De opzichter gaf aan dat niet te kunnen aangeven omdat hij geen jurist is. Die betreffende vraag van klaagster zou worden doorgegeven aan iemand binnen de corporatie. XXXX gaf klager aan zich niet te bemoeien met de burens. Klager werd geadviseerd te spioneren, dat doet ze echter niet, aldus klager. Klaagster geeft aan alles te zien vanuit haar huis en ze kent de privacyregels.

Op 7 mei 2019 is de klacht ingediend. Tot op heden is de klacht nog niet opgelost. Er zat toen een golfplaten dak op het bouwwerk, met de afwatering gericht op de schutting van klager. De bovenkant van de schutting is gaan rotten. Het is een soort overdekte opslagruimte geworden en er zitten vogels onder. De buurvrouw wilde het vergroten. Klaagster is e-mails gaan versturen naar de corporatie en wilde binnen 2 dagen een antwoord. De corporatie kwam daarop onaangekondigd langs. Ze gaven aan dat het bouwwerk weg was, maar dat was niet zo. Het is even weggeweest vanwege gevelonderhoud, maar daarna was het er weer.



De golfplaten zijn nog aanwezig. (*Klager toont foto's van de huidige situatie*) Klager geeft aan niet te weten hoe de golfplaten zijn bevestigd. Er werd gezegd dat de vergunningen nooit waren afgegeven.

De buurvrouw zou bij de corporatie langskomen om alles te bespreken. Daar zou een verslag van worden gemaakt en dat zou klager ook ontvangen. De buurvrouw moest het afbreken of de corporatie zou dat op haar kosten doen.

Na 6 weken radiostilte heeft klager niets meer vernomen. Ineens stond er een soort circustent. Er werd gezegd dat er toestemming was voor de partytent. De geluidsoverlast was er constant. Er waren ook schaduwdoeken die klapperden. Alles is aan elkaar geniet. De verhoging is er nog steeds. De schutting is geen onderdeel meer van het bouwwerk. De parasol van klager is kapot evenals de verlichting. De buurvrouw opent de deur niet en ze wil niet praten. Klager heeft haar gevraagd of er een bouwvergunning aanwezig was, de buurvrouw doet echter alsof ze het niet begrijpt.

*De voorzitter geeft aan dat de commissie aan de bouwgeluiden niets kan doen. De kern is dat er een bouwwerk staat wat ondeugdelijk is. Dat er een partytent staat die niet wordt afgebroken en dat er spullen de tuin inwaaien. Dit alles veroorzaakt burenruzie.*

Klager meldt dat het haar vooral gaat om de schade aan haar spullen en de afhandeling van haar vragen. Klager voelt zich genegeerd door de corporatie. Klager voelt geen objectiviteit. Klager vindt de situatie niet kloppen, er wordt niets op papier gezet.

#### Vragen van de commissie aan de klager

V: U noemde de periode dat de woning in de steigers stond, wanneer was dat?

A: Ongeveer tussen 8 april en 16 mei 2019.

V: Stond er toen geen bouwwerk bij de buurvrouw?

A: Toen niet, maar direct daarna stond het er weer. Vanaf januari 2019 hebben we constant alles in beeld gebracht met foto's.

V: Wat is de afstand tussen het bouwwerk en de schutting?

A: Ze staan tegen elkaar aan.

V: Staat alleen de schutting er nu nog?

A: Er zijn ook nog golfplaten en schaduwdoeken aanwezig.



#### Zienswijze van de corporatie

De corporatie betwist niet of het bouwwerk wel of niet voldeed aan de eisen. Het voldeed namelijk niet aan bepaalde eisen. De corporatie onderschrijft wat klager zegt, het mocht er niet staan. De klachten zijn niet schriftelijk bevestigd. De corporatie erkent dat zij dat beter moeten doen. Tot tweemaal toe zijn de consulent en de wijkbeheerder langs geweest, het is dus wel besproken.

De corporatie geeft aan als doel te hebben om de huurder te helpen daar waar nodig. Om een veilige en goede omgeving te creëren. Het heeft allemaal veel te lang geduurd, namelijk zeven maanden. Na het laatste schrijven van de corporatie heeft het er toe geleid dat het bouwwerk deels is afgebroken. Daarna kwam de partytent en dat is toegelaten. Echter, het is niet de bedoeling dat een partytent definitief wordt geplaatst. Na een paar dagen zou deze weer moeten worden verwijderd.

Er wordt gehandeld op de meldingen die bewoners doen. Het verhaal van de partytent is een kwalijke zaak en zulke zaken hoort de corporatie dan ook graag van haar huurders.

De corporatie geeft aan beter schriftelijk te moeten communiceren. Jaren geleden is er een enquête gehouden onder de huurders. De uitkomst was dat huurders liever persoonlijk contact wilden. De corporatie geeft aan dan ook vaak langs te gaan bij haar huurders.

De opzichter geeft aan bij klager langs te zijn geweest en een gesprek te hebben gehad met de bewoners. Het was een lang gesprek. Over sommige zaken waren ze het eens en over sommige zaken niet.

Er is ook een bezoek gebracht aan de buurvrouw. Het was een gevaarlijke situatie. De elektra blokken zijn weggehaald.

#### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Was u bij mevrouw aan de deur toen zij in haar pyjama liep?

A: We waren in de wijk en we vroegen netjes of we binnen mochten komen.

V: Waarom dacht u dat het bouwwerk weg was?

A: We hebben de partytent gezien. Daar heb ik ook foto's van gemaakt. Ik heb die constructie niet gezien, die zat waarschijnlijk onder het doek van de partytent.

V: U zegt dat er bij de laatste controle een partytent stond en u dus niet kon zien wat er onder stond?

A: Voor zover ik het kon beoordelen was het bouwwerk weggehaald, maar ik zie deze foto's nu ook pas.

V: Jullie hebben de buurvrouw benaderd en gemeld via een brief dat indien nodig met een dwangsom alles moest worden verwijderd. Is er daarna controle uitgevoerd?

A: Ik ben er de laatste drie weken niet meer geweest.

V: Kunt u ons de brief geven waarmee u de buurvrouw sommeert het bouwwerk weg te halen?

A: Jazeker dat kan, die kan ik u zo geven.

V: De brief is verstuurd aan de buurvrouw, maar er heeft dus geen controle plaatsgevonden?:

A: In de periode dat de brief is verstuurd heb ik foto's gemaakt en aan mijn collega's gegeven. Ik weet niet precies wanneer de brief is verstuurd aan de buurvrouw.

*De voorzitter geeft aan dit onduidelijk te vinden. U komt hier ter zitting en dan verwachten wij dat u voorbereid bent. U dient de situatie te kennen.*



## Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

V: Wat heeft u als corporatie verder nog voor mogelijkheden?

A: Als het bouwwerk er nog steeds staat en het moet door ons worden weggehaald dan moeten we dat doorbelasten aan de buurvrouw.

V: Staat er een termijn genoemd in de brief?

A: Volgens mij wordt er een termijn gehanteerd van 6 weken.

V: De klacht kwam op 28 januari 2019 bij u binnen. Wanneer was u er voor de eerste keer?

A: De precieze datum weet ik niet meer.

*Klager meldt dat wel te weten. Ze geeft aan op 13 maart 2019 contact te hebben gehad met de corporatie. Er werd haar gevraagd of ze thuis was maar dat was ze niet. Daarna kwam de corporatie na 18 maart 2019 (klager geeft aan toen wel thuis te zijn) langs zonder vooraf te bellen.*

### Laatste woord door de klager

Klager geeft aan het jammer te vinden dat de corporatie niet zorgvuldig met haar klachten omgaat. Klager betaalt de huur. Dat het allemaal zo lang duurt en de manier waarop de corporatie met de burger omgaat, stoort klager. Ze komen langs zonder afspraak en zonder te bellen. Ze hebben het over "de klant is koning". Dat is tegenstrijdig met de manier waarop ze de huurders behandelen.

Er was zes weken radiostilte na het bezoek aan de buurvrouw. Echter, er zou een verslaglegging van komen, maar die heeft klager niet ontvangen. Toezicht en handhaving is te kort geschoten. De laatste sommering om het bouwwerk te verlagen was al in juni 2019. Dat is lang geleden en het heeft heel lang geduurd voordat het bouwwerk omlaag ging. Klager wilde beide schuttingen weggehaald hebben en dat er een nieuwe wordt geplaatst op kosten van de buurvrouw. Deze schutting moet nu worden vervangen en klager vindt dat de schuld van de buurvrouw.

*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.*