



# Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Verslag 1937

Corporatie: Qua Wonen

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

De klacht heeft betrekking op een aantal onderhoudsgebreken, zoals op het klachtenformulier vermeld. Daarnaast klaagt mevrouw over het feit dat de corporatie een onderzoek naar vermeende woonfraude doet.

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

## Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX meldt dat er begin 2019 anonieme berichten binnenkwamen inzake woonfraude. De zoon van klager zou er wonen, maar mevrouw zelf niet. Ze zou wel wekelijks langskomen, zo werd gezegd. Volgens de wet moet een huurder zijn/haar hoofdverblijf hebben in de gehuurde woning.

Het kreeg op dat moment geen prioriteit. Toen de corporatie daarna meer meldingen ontving, is een onderzoek gestart. Er zijn medewerkers bij de woning langs gegaan, maar er werd niemand aangetroffen. Ook hebben zij de navraag gedaan bij de bureaus.

Het bleef een vage kwestie. Er was geen sprake van onderverhuur.

De corporatie kon woonfraude niet direct aantonen. Omdat er wel meldingen bleven komen, werd besloten Bureau Veerkracht in te schakelen om nader onderzoek te doen. Uit de informatie bleek dat meerdere getuigen verklaarden dat klager niet woonde in de woning. Na ontvangst van deze informatie heeft de corporatie klager uitgenodigd voor een gesprek met daarbij het verzoek een aantal specifieke stukken, zoals bankafschriften en jaarafrekeningen van Eneco, mee te nemen en te overleggen.

Klager werd in dat gesprek geconfronteerd met de meldingen van mensen uit de buurt en kon haar weerwoord daarop geven.

Dat was het laatste persoonlijke contactmoment met klager.

De corporatie had het voornemen het traject voort te zetten, maar de mensen die de meldingen hadden doorgegeven wilden niet getuigen in een formeel proces voor de rechter. Het adresonderzoek moest dan ook worden stopgezet en klager is daarover geïnformeerd.

## Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat vindt u van het achterstallig onderhoud zoals klager vermeld heeft op het klachtenformulier?

A: Volgens wat ik heb gezien, zouden de klachten opgelost zijn. Ik weet daar verder niet veel van. Ik ben Sociaal Beheerder. Ik heb navraag gedaan bij de technische afdeling hoe het zit met de technische gebreken. Er zijn geen meldingen waar niet op is gereageerd. Over de communicatie daarover met mevrouw heb ik geen beeld.

V: De foto's bij het dossier spreken boekdelen, dat ziet er serieus uit.

A: Daar kan ik helaas niet over oordelen.



## Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

V: Een gedeelte van het dossier betreft woonfraude en het andere gedeelte betreft overlast, rioollucht, (gebrek aan) isolatie, lekkages en schimmel. Recent zou klager nog een en ander hebben gemeld, dat inmiddels zou zijn verholpen. Er zijn meerdere klachten over een langere periode. Wat is het beleid: welke responstijd hanteert de corporatie? Is het wellicht mogelijk om de heer Rook aanwezig te laten zijn?

A: De heer XXXX is helaas ziek, ik probeer een andere collega erbij te halen.

*De hoorzitting wordt geschorst en de heer XXXX verlaat de ruimte.*

*Enige tijd later komt de heer XXXX terug met zijn collega de heer XXXX..*

V: Klager woonde in de woning met haar zoon. Vervolgens gaat mevrouw ergens anders wonen, maar schrijft zich nergens anders in? Of staat ze nog steeds op het adres ingeschreven?

A: Mevrouw staat nog steeds ingeschreven op dat adres. De hele situatie loopt al langer dan een half jaar. We vroegen ons af of dit het hoofdverblijf is van klager. We gingen een confrontatiegesprek aan met klager en zij voelde zich erg geïntimideerd.

V: Hoeveel woningen heeft u in het bezit?

A: Zo'n 8.000 woningen.

V: Wat is het belang van de buurt de woonfraude aan te kaarten?

A: Het gaat erom dat er signalen zijn. Mensen plegen vaker plegen woonfraude, en daar krijgen wij niet altijd signalen van. Voor signalering heb je de omgeving nodig. Soms kun je het aantonen en soms niet. Er is ook weleens sprake van onderhuur. Dan komen er nieuwe mensen in een woning die zich niet voorstellen aan de burens, zodat je niet weet wie er naast je woont.

V: En als het gaat om de zoon van klager? Wat is dan het belang van de buurt om daarover te klagen?

A: Gezinnen willen graag met hun kinderen in de woning blijven. Ouders huren, later vragen kinderen wel eens het medehuurderschap aan. Dat wordt maar zelden en alleen bij wijze van uitzondering verleend. Gezien de schaarste in (sociale) huurwoningen blijft een open verdeelsysteem van belang, en is het wenselijk dat andere gezinnen ook een kans krijgen voor een betaalbare huurwoning.

V: Het dossier inzake de woonfraude is helder, maar klager had ook klachten over onderhoud. De foto's vonden wij behoorlijk ernstig. Wat vindt u daarvan?

A: (De heer XXXX) Ik heb de foto's zelf niet gezien. Ik ben niet helemaal goed op de hoogte vanwege de uiterst korte voorbereidingstijd voor deze hoorzitting. Het onderhoud zou slecht zijn volgens mevrouw. Dat blijkt echter niet uit onze onderhoudshistorie. Er is een melding uit 2018, waarbij de firma Bakker in april 2018 is langs geweest en heeft aldaar de dakbedekking gerepareerd. Ook in juni 2019 is dat gebeurd. Mevrouw meldde dat het niet was verholpen. Wederom hebben we de aannemer ingeschakeld. Dat is ook overlegd met klager.

Op 3 december kreeg ik een reactie van de aannemer, dat de lekkage was verholpen. Mevrouw begreep niet wat de aannemer kwam doen. Het ging daarbij niet zozeer om de inhoud van de klacht, maar klager was verbolgen dat er vooraf niet was gebeld om te melden dat de aannemer zou komen.

In december gaf mevrouw zelf aan dat ze niet wist waarom de corporatie langs kwam. Bij een lekkage aan de buitenkant kan er schade ontstaan aan de hemelwaterafvoer en dat repareren we eigenlijk ook dezelfde dag.

Uit het meldingssysteem blijkt dat we ook in juni langs zijn geweest.



V: Wat is jullie responstijd op een klacht? Jullie zeggen “een adequate” afhandeltijd, maar binnen welke periode vindt dat plaats?

A: Spoedreparaties voeren we wel binnen 24 uur uit. Wij werken voor het overige niet met standaard afhandeltermijnen. Andere corporaties doen dat meestal wel. Ons systeem is anders ingericht. Een lekkage kun je telefonisch doorgeven en dan sturen we iemand langs. Bewoners kunnen ook inloggen op de website en een tijdsblok aangeven. Binnen 24 uur moet het dan verholpen zijn. We bieden daarnaast de mogelijkheid om via de website een afspraak in te plannen.

V: Is dat ook gebeurd bij de klachten van klager?

A: Deze klacht uit juni 2019 kon ik eruit filteren.

V: De klacht is eigenlijk veel breder. Deze betreft namelijk overlast, rioollucht, (gebrek aan) isolatie, lekkages en schimmel.

A: Die zijn bij ons niet binnengekomen in het systeem en daarmee bij ons niet bekend.

*De corporatie laat een staatje zien van de meldingen uit het systeem. Het betreft geregistreerde reparatieverzoeken van het adres van klager.*

Je ziet meldingen op adresniveau. In juni 2019, twee keer dezelfde melding. In december heb ik zelfs nog een melding gemaakt omdat ik zeker wilde weten dat het was verholpen, gezien de historie. Die check is geweest en de aannemer heeft het teruggekoppeld. Klager vond het vreemd dat we er weer waren, omdat het was verholpen. Als er sprake was van lekkage en schimmel had mevrouw dat kunnen melden en had de aannemer dat teruggekoppeld.

V: Fase A is gemeld en fase B is de oplossing. Wat is dan de responstijd? Voor ons is dat van belang.

A: De responstijd van deze klacht is te achterhalen. Gezien mijn voorbereidingstijd heb ik dat nu niet bij me. Dat kan ik wel aangeven.

V: Mevrouw klaagt over overlast, rioollucht, schimmel en lekkages. Het is jammer dat klager er niet is want dan hadden we die klachten kunnen ‘afpellen’ tijdens deze hoorzitting en hadden jullie samen tot een oplossing kunnen komen. Nu moeten we als commissie geloven dat het is opgelost.

A: Ja, als er echt een rioollucht is, dan zou ik een melding moeten kunnen zien. Tot begin 2019 zie ik geen rare meldingen. Alleen in juni 2019, maar dat had te maken met de hemelwaterafvoer.

De corporatie geeft aan met klager alsnog de klachten te kunnen ‘afpellen’ om tot een oplossing te komen.

*De voorzitter meldt dat het hem helder is. In het advies komt te staan dat de corporatie alle klachten samen met klager moet ‘afpellen’ om de klachten in overleg op te lossen.*

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