



Verslag: 2116
Corporatie: Vidomes

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 ervaart een onveilige situatie met betrekking tot clandestien aangelegde elektrische bedrading, niet uit een eerder advies opgestarte mediation door de corporatie en het niet uitblijven van een reactie van de corporatie op verzochte contact van de klager.

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

De voorzitter meldt dat het een erg groot dossier is. Voor alle oude incidenten is hier geen plaats. Besproken wordt nu de elektrische bedrading door de buurman aangelegd, stand van zaken/voortgang van mediationtraject en het niet reageren door de corporatie richting klager.

Toelichting op de klacht door de klager

Klager heeft mondeling met de heer XXXX (voormalig opzichter) de door de bovenbuurman aangelegde elektrische bedrading besproken. Ook zou het schriftelijk zijn gemeld op 17 augustus 2017. Verder is het ook besproken met de advocaat van de corporatie. Op 15 april 2019 is deze klacht besproken tijdens een gezamenlijk gesprek met de advocaat van de corporatie, de advocaat van klager, klager zelf, de heer XXXX en de dochter van klager. Op 26 april 2019 is het gezamenlijk gesprek vastgelegd in een verslag. Er was klager gevraagd dit alles op papier te zetten. De corporatie heeft nooit met de klager contact opgenomen, ook niet nadat ze de melding niet konden terugvinden in het systeem. Mevrouw XXXX is hier ook van op de hoogte.

Eind maart 2021 had klager een was gedraaid en buiten op het balkon laten drogen. Later op die dag haalde ze de was binnen en zag ze uit de hoek van haar balkon vonken tevoorschijn komen. Klager heeft haar dochter gevraagd te komen kijken. De dochter heeft het niet gezien, alleen klager.

Klager heeft de commissie aangeschreven. Klager maakt weinig gebruik van haar balkon. Zo nu en dan is klager naar buiten geweest om te kijken of ze weer vonken kon zien.

De corporatie heeft de klacht niet opgepakt. Klager voelt zich niet serieus genomen en vindt dat niet goed. Het gesprek met de advocaat van de corporatie is ook opgenomen. De advocaat wilde het oplossen en wilde klager tegemoetkomen.

De heer XXXX kon niet zeggen wat er met de klacht was gebeurd. De heer XXXX had dat moeten terugkoppelen bij de corporatie. Ze raken volgens klager altijd brieven kwijt bij de corporatie. De advocaat mocht er misschien wel niets aan doen. Ze hadden klager kunnen bellen en kunnen aangeven alsnog de klacht in te dienen, zodat dan zou blijken dat ze er mee aan de slag zouden gaan. Klager vraagt zich af of er eerst ongelukken moeten gebeuren alvorens ze serieus gaat worden genomen. Maar ook waarom de corporatie de veiligheid van het complex niet serieus neemt.



Vragen van de commissie aan de klager

V: Heeft u er begrip voor dat er tijdens Corona geen mediation kon worden georganiseerd? Dat is namelijk een plausibel argument om daar even mee te wachten, totdat het weer de goede kant op gaat. Gezien de huidige situatie zou het nu snel opgepakt kunnen worden.

A: Ik begrijp waarom het nog niet is opgestart. De commissie vroeg me waarom het niet opgestart was. Ik hoop dat ze nu aan de slag gaan.

V: Heeft u er last van dat de corporatie niet communiceert?

A: Ze nemen me niet serieus. Ze spelen de huurders tegen elkaar uit. Ik heb gezegd dat ik niet zomaar aan de deur de klacht bespreek. Ze hebben bij de burens aangebeld en de klacht besproken in de portiek. De betrokkene waar het over gaat was in zijn berging en ik was in mijn woning. Een groot gedeelte heb ik kunnen horen. Ze hebben op alles antwoord gegeven en nu zijn er problemen in de portiek. Dit had privé besproken moeten worden.

V: De klacht is mondeling gemeld zegt u, en is daarna schriftelijk op 21 augustus 2019 gemeld. Zijn daar stukken van?

A: Het is per e-mail verstuurd, ook aan u (de commissie).

Zienswijze van de corporatie

Over de bedrading

Mevrouw XXXX vervangt de opzichter en de wijkbeheerder. Zij hebben mevrouw XXXX bijgepraat. Klager verwijst vaker naar de heer XXXX, echter die is al twee jaar niet meer werkzaam bij Vidomes. In de overdracht is wellicht het een en ander niet goed verlopen of overgedragen.

Er is actie ondernomen inzake de klacht, maar blijkbaar is geen terugkoppeling geweest. Er is gevraagd door een huurder om een stroomdraad naar zijn kelder door te mogen trekken. Men is gaan kijken, er is toestemming gegeven en er is gezegd dat de voorziening moet worden weggehaald als de huurder vertrekt. Om iedereen tevreden te stellen zou een gespecialiseerd bedrijf er wellicht ook naar kunnen kijken.

Er is gezegd dat het een deugdelijke aansluiting is. De opzichter is technisch geschoold. Uiteraard wil de corporatie ook geen gevaarlijke situaties.

De wijkbeheerder heeft het ook geïnspecteerd n.a.v. recente klachten. Er is hoor en wederhoor bij de burens gedaan. De burens hebben niets kunnen vaststellen van defecten, geuren of wat dan ook.

Over de mediation

Mediation wordt opgestart. Er is nog overlegd of het digitaal kon plaatsvinden. Fysiek is beter, klager had valide klachten waar de corporatie wat mee wilde doen.

Mevrouw XXXX geeft aan dat zij en haar manager gezamenlijk de mediation doen. Echter, er is een nieuwe manager die nog ingewerkt wordt, dus het verzoek is om nog een paar weken te wachten. Er is in dat kader een extern bureau ingezet. De vakantieperiode komt er ook aan en wellicht is 1 september een goede datum om daarmee te starten. Klager mocht daarbij zelf een bureau uitkiezen, wat nu in gang is gezet.

Over de communicatie

Mevrouw XXXX geeft aan dat er wordt geleerd van de mediation. Mevrouw XXXX hoopt ook antwoorden te krijgen. Het werkt nog niet helemaal goed. Corona heeft ook zijn weerslag gehad. Er zijn beperkingen en daar moet het management naar kijken.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Er zit een foto van de elektrische bedrading in het dossier. Hebben deskundigen naar de foto gekeken?

A: Dat weet ik niet. Ze hebben aangegeven dat het deugdelijk was. De waarneming had na de foto plaatsgevonden.

V: De bewoner had (al dan niet achteraf) een verzoek om een zelf aangebrachte voorziening (ZAV) ingediend en daar toestemming voor gekregen. Waarom heeft klager daar gezien de omstandigheden geen bericht van ontvangen?

A: Dat had zeker moeten, maar is niet gebeurd. Het had moeten, zodat klager wellicht bezwaar had kunnen maken.

V: Er wordt verwezen naar de privacy-redenen van de betreffende buurman. Dat had makkelijk kunnen worden afgedaan door aan te geven dat er toestemming is gevraagd, toestemming is verleend en de elektrisch bedrading deugdelijk was aangebracht. Klopt dat?

A: Precies, dat is de overweging. Je koppelt niet exact terug naar andere huurders van wat er met hen is besproken. Overlastklachten koppel je niet terug aan de veroorzaker. En andersom ook niet.

V: Als er in de portiek over mensen wordt gesproken, moet er besef zijn dat het schadelijk kan zijn. Dat moeten de medewerkers wel begrijpen. Wat vindt u daarvan?

A: Ik weet de exacte inhoud van dat gesprek niet. Ging het over de bedrading? Wij hebben juist wijkbeheerders aangenomen om een en ander laagdrempelig te houden.

Laatste woord door de klager

Ik wil dat u de corporatie vraagt om een kopie van de schriftelijke bevestiging van de toekenning van de ZAV. De corporatie heeft pas toestemming verleend nadat ik de klacht heb voorgelegd bij de commissie. Als de opzichter het niet in de portiek met de burens had besproken, had ik het niet zelf gehoord.

De corporatie heeft die meneer nu pas gevraagd om schriftelijk toestemming te vragen. Dat is de omgekeerde wereld. Wanneer ik het zou hebben gedaan, zouden ze anders hebben gereageerd. Ze proberen nu hun eigen 'hachje' te redden. De corporatie gaat wat mij betreft te ver.

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

Hoorzitting, 6 juli 2021

Verzenddatum, 19 juli 2021