



Verslag: 2117
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 overlast van de bovenburen.

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

De voorzitter meldt tevens dat de KCWZH niet gemandateerd is om over zaken, waar de Huurcommissie een uitspraak over heeft gedaan, ook een uitspraak te doen.

Toelichting op de klacht door de klager

De Huurcommissie heeft mevrouw doorgestuurd naar de KCWZH. Er was een uitspraak over huurverlaging op basis van nog uit te voeren onderhoud. Klager heeft veel geluidsoverlast en vermindering van woongenot. De geluidsoverlast is afkomstig van de bovenburen en ook (recent) van de naaste burens. Daarnaast speelt ook het onderhoud dat niet wordt gedaan, wat-resulteert in vocht en schimmel in de woning. Klager heeft een doktersverklaring afgegeven aan de corporatie. Dat ligt allemaal nog ter tafel. Klager geeft aan dat het allemaal niet goed is voor haar gezondheid, zij zou graag een benedenwoning toegewezen willen krijgen. De kwestie met de bovenburen is een 'welles nietes' spelletje. Er is eindelijk geluidsapparatuur geplaatst in huis, maar het is bijna niet te doen om dat aan en uit te zetten. Klager wil dat hier ook graag op tafel leggen.

Er ligt een heel dossier waar inhoudelijk niet op wordt gereageerd. Er worden dingen gezegd die niet de waarheid zijn. Klager geeft aan wekelijks, soms dagelijks, ermee bezig te zijn met de corporatie. Klager wordt telkens alleen gemeld dat de technische dienst nog niets van zich heeft laten horen.

De voorzitter meldt dat de huurverlaging nog steeds van kracht is. Daar heeft de corporatie een uitspraak van de Huurcommissie over ontvangen en zal de KCWZH verder niets mee doen.

Klager geeft aan geen huurverlaging te willen maar een huis zonder schimmel. De Huurcommissie heeft het slechte onderhoud geconstateerd en daarom is er huurverlaging gegeven.

De voorzitter geeft aan dat later tijdens de hoorzitting aan de corporatie zal worden gevraagd waarom ze niet het noodzakelijke onderhoud plegen dat de Huurcommissie heeft geconstateerd.

Tevens geeft de voorzitter aan dat de KCWZH niet gemandateerd is om een andere woning toe te wijzen. Het wordt nu aangekaart maar het is niet zeker of er iets in het advies over zal worden gemeld.



Klager woont in een breedtewoning. Het zijn geschakelde eengezinswoningen. Eén gezin woont boven de woonkamer/keuken van klager en een ander gezin woont boven de slaapkamer van klager. Klager was geen bovenburen gewend.

De bovenbuurvrouw kan haar kinderen niet goed aan en de honden blaffen ook veel. Het werd steeds erger naarmate klager er meer van zei tegen de burens.

De andere burens gaan vooral in de avond heen en weer lopen.

Grenzend aan de woning is een lawaaiige ijzeren buitentrap. Op een gegeven moment vonden de burens dat klager erg zeurde. Ook de zoon van klager ging zich met de kwestie bemoeien. Hij werkt in de horeca en kon door het lopen boven en alle geluiden niet slapen. Het is geëscaleerd tussen de bovenburens en haar zoon. Later op diezelfde avond is de zoon ook langs geweest bij de andere burens. Daar lopen kinderen de hele dag heen en weer. Ze gooiden de deur dicht en zeiden lelijke dingen. Klager geeft aan dat haar zoon tegen de deur schopte. De situatie werd steeds erger.

Dit alles loopt al sinds oktober 2020.

Er is geluidsoverlast, er is afval, overal liggen de sigarettenpeuken. Soms wordt er een zwembad neergezet voor de woning. Klager geeft aan niet te kunnen communiceren met mensen die niet hetzelfde taalgebruik hanteren. Mevrouw heeft ook vorige bewoners gesproken die vertrokken zijn. Mensen houden geen rekening met elkaar. Ze vertellen ook leugens, dat ze overlast hebben van klager. Als er overlast zou zijn van klager zou ze er alles aan doen om dat te verhelpen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Als huurders het niet met elkaar eens zijn, kan een corporatie bemiddelen. Dat is tijdens Corona erg lastig geweest. Als mensen niet meer met elkaar praten, blijft het probleem intact. Wat is de oplossing volgens u?

A: Ik ben begonnen met klagen en heb wel 15 mensen gesproken bij de corporatie. Er zijn ook geluidsmetingen gedaan. Het gaat mij om de rol van de corporatie. Ik hoef geen bloemen of wat dan ook. Het klopt niet wat de corporatie zegt.

V: Wat helpt dan wel volgens u?

A: Mij een andere woning benedenwoning aanbieden. Ik weet dat u dat niet kunt, maar het gaat erom dat de corporatie niet de waarheid vertelt.

V: Bij iedere klacht wil men een andere woning. Er zijn te weinig woningen. Waarom zou de corporatie u dan wel een andere woning moeten aanbieden?

A: Vanwege mijn gezondheid, dat is het belangrijkste punt.



Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan alleen de overlast te behandelen en meldt dat men bij Vidomes verschillende zaken hoort. Het technische gedeelte ligt bij de opzichters, die daarmee aan de gang zijn.

De voorzitter maakt de heer XXXX erop attent dat hij hier zit namens de corporatie en dus goed op de hoogte dient te zijn van het volledige dossier.

De heer XXXX geeft aan dat hij ook een collega had verwacht bij deze hoorzitting, maar alleen zijn deel kan vertellen.

Door Corona waren er beperkingen, daardoor mochten een tijd lang geen huisbezoeken worden gedaan. De aanpak van de overlast is daardoor erg vertraagd. Uiteindelijk mochten er incidenteel huisbezoeken worden gedaan. De complexbeheerder is langs gestuurd, er is een telefonisch overleg geweest en er is een bezoek geweest bij de bovenburen met het verzoek om rekening te houden met hun burens.

Eind april was gepland dat de heer XXXX zelf op huisbezoek zou gaan, maar toen is hij zelf ziek geworden waardoor huisbezoek wederom niet mogelijk was. Op dit moment loopt het allemaal. De bemiddeling moet worden opgestart, om met elkaar te praten, hoor en wederhoor toe te passen en beide verhalen aan te horen.

Sommige verhalen komen niet overeen, dat maakt het lastig. Als corporatie is dat niet op te lossen, maar met de nodige inspanning kan men wel proberen tot elkaar te komen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Zijn het oude woningen?

A: Ik denk uit de zestiger jaren.

V: Zijn er altijd problemen in het complex?

A: Niet bijzonder. Het is wel een aparte bouw, maar in andere flatgebouwen heb je ook die problemen. Het verschil is dat er boven mevrouw altijd een groot gezin zal wonen omdat het een grote woning is.

V: De Huurcommissie heeft de klacht inzake het onderhoud gegrond verklaard. Waarom doet u er dan niets aan?

A: Er zijn pogingen gedaan om zaken op te lossen. Ik hoor nu pas dat de lekkage er nog is.

V: Van wanneer is de uitspraak van de Huurcommissie? Zij hebben de klacht gegrond verklaard vanwege achterstallig onderhoud.

A: Die dateert van mei 2021. We gaan dat ook oplossen. Ik ga er zelf echter niet over, maar het moet wel zo spoedig mogelijk worden opgelost.

V: Een andere woning op basis van gezondheid aanbieden aan mevrouw is een oplossing. Wat zijn de spelregels? Wellicht een urgentieverklaring?

A: Een urgentie loopt via de gemeente, dat gaat buiten ons om. Een bepaald deel van onze woningen kunnen we rechtstreeks toewijzen. Die gebruiken we als het zeer urgent is, bijvoorbeeld bij levensbedreigende situaties. De opzichter moet dat dan vaststellen. Geluidsoverlast is geen grond voor het toewijzen van een andere woning. Als nu echt blijkt dat de woning veel te vochtig is, kan ik naar mijn manager gaan. Er is een gezondheidsverklaring van een huisarts, waarin staat dat het voor klager ongezond is om in een vochtige woning te leven. Is de woning ongezond en onbewoonbaar? Die vraag kan ik niet beantwoorden, dat zal een opzichter moet zeggen.

V: Op welke termijn kunt u daar mee aan de slag?

A: Dat vind ik lastig, ik moet een uitspraak hebben van de opzichter.



De voorzitter meldt dat de manager een technisch opzichter naar de woning moet sturen om de woning te beoordelen en uitsluitel te geven.

V: Waarom duurt het zo lang voordat de opzichter een oordeel heeft over de woning?

A: Dat weet ik niet, die moet dat inderdaad aan mij doorgeven.

V: In mei 2021 was er een uitspraak van de Huurcommissie. Is dat niet genoeg voor de corporatie om actie te ondernemen?

A: Dat zou wel moeten. De klacht moet worden verholpen.

Laatste woord door de klager

Ik zie aan jullie gezichten dat u er net zo over denkt. Ik loop er al maanden tegenaan. Er wordt telkens gewezen naar andere mensen. De vochtmetingen door de Huurcommissie zijn gedaan.

Op het balkon van de bovenburen moet een en ander worden gerepareerd, maar die burenen geven geen toegang tot de woning. Dat stagneert dus ook. Dit is de cirkel waar ik al maanden in zit.

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

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op achterstallig onderhoud (waar de Huurcommissie een uitspraak over heeft gedaan), geluidsoverlast van de bovenburen en vuil in de omgeving van de woning;
- de klachten in aard en omvang bekend zijn bij de corporatie;
- de uitspraak van de Huurcommissie (mei 2021) nog in behandeling is bij de corporatie;
- als gevolg van Corona geen afspraak gemaakt kon worden voor een huisbezoek m.b.t. het bespreken van de geluidsoverlast;
- het voorkomen van vuil rondom de woning ook onderwerp van gesprek tijdens een huisbezoek zal moeten zijn;
- klager om gezondheidsredenen in aanmerking wenst te komen voor een andere woning;
- de corporatie voorafgaand aan de beoordeling van het verzoek klager een andere woning toe te wijzen in afwachting is van een oordeel van de technisch opzichter;
- klager diverse malen haar klacht bij de corporatie heeft aangegeven zonder daadwerkelijk effect;
- tijdens de hoorzitting bleek dat de heer XXXX als enige vertegenwoordiger van de corporatie onvoldoende op de hoogte was van het totale dossier.



Advies

*De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van mevrouw XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.*

De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie bij een hoorzitting in ieder geval een vertegenwoordiger moet afvaardigen met kennis van het totale dossier;
- de corporatie gezien de uitspraak van de Huurcommissie van drie maanden geleden adequater had moeten optreden;
- i.v.m. de urgentie in deze zaak de technisch opzichter *binnen een week nadat de corporatie deze uitspraak heeft ontvangen* een oordeel moet vellen inzake de stand van zaken in de woning voor wat betreft de klacht over vocht en schimmel, en de noodzakelijke actie maatregelen moet nemen;
- t.a.v. de geluidsoverlast vóór 1 oktober 2021 een afspraak gemaakt dient te worden voor het afleggen van huisbezoeken en het eventueel starten van een mediation traject.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.