



## Verslag 2212

Corporatie: Woonbron Delft

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 de kwaliteit van het woongeluk 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 geeft aan dat de corporatie alleen excuses hoeft te maken over hoe het allemaal zo mis is gegaan. Klager woonde destijds niet passend. Klager raakte werkloos en daar kreeg ze stress van. Klager heeft zelf bij de corporatie aan de bel getrokken. Klager kreeg een mevrouw toegewezen die voor klager aan de slag zou gaan voor het vinden van een passende woning. Klager kon toen niet in aanmerking komen voor urgentie. Die mevrouw stelde klager voor zelf ook rond te kijken voor een andere woning. Door corona liepen zaken anders en klager kreeg iemand anders toegewezen.

Die mevrouw vertelde klager dat ze geen keuze had voor een andere woning. Klager heeft niets tegen junks, maar ze vroeg wel of het een 'junkpand' was. Klager wilde geen overlast hebben van de methadongebruikers, de junks en van geluidsoverlast.

De bezichtiging van de woning was in de avond en het huis was leeg. Het was rustig die avond. Een week later vroeg klager zich af waar ze in terecht was gekomen. Het is zo vervelend allemaal, vindt klager.

Klager hoort telkens van de corporatie dat ze zulke vervelende telefoongesprekken met klager hebben. Ze moeten gewoon toegeven dat het fout is gegaan. Klager heeft inderdaad een naar gesprek gehad met de corporatie. Klager had het gevoel dat ze haar uitlachten. Klager geeft aan erg ongelukkig te zijn in haar huis. Klager heeft nare dingen gezegd in dat telefoongesprek.

Het huis heeft een eigen ingang, maar niet een eigen balkon. Klager kreeg boete op boete, omdat ze planten op plekken neerzette waar dat niet zou mogen. De huismeester liep telkens over de galerij om te kijken of er planten stonden. Klager vindt dat de corporatie moet ophouden met te zeggen dat ze zoveel voor klager hebben gedaan. Klager wil gewoon dat de corporatie haar excuses aanbiedt. Ze moeten eerlijk zijn richting huurders over de woning en de buurt. Een oplossing kan ook zijn om iemand een week te laten 'proef wonen' in haar woning.

Klager heeft een nare ervaring met de huismeester gehad, omdat hij ineens onaangekondigd voor haar deur stond. Die huismeester vertelde dat de vorige bewoner vaak klaagde over de woning. De huismeester heeft ook aangegeven dat hij dat eigenlijk niet mocht zeggen. De politie is heel regelmatig in het complex.



### Vragen van de commissie aan de klager

V: Heeft de corporatie iets gedaan met uw klacht?

A: Vanaf het begin heb ik gesprekken gehad. Het gaat niet goed met mij. Ik ben niet in staat om goed te communiceren op dit moment, maar ik kan ook niet weg uit de woning. Ik heb altijd gewerkt. Ik kreeg ook geen urgentie toegewezen. Er is geen andere keuze wordt me gezegd en ik sta met mijn rug tegen de muur.

V: Was het donker toen u de woning bezichtigde?

A: Het was zomer. De zoon van de vorige eigenaar was in de woning, dus ik voelde me ongemakkelijk. De woning is klein, maar ik dacht daar wel aan te wennen. Maar als de rest eromheen niet leuk is, dan wen je er niet aan.

V: U dacht dat het geluid op de dag hetzelfde zou zijn, klopt dat?

A: Ze hebben er een seniorencomplex van gemaakt. De huizen op mijn etage kunnen ze eigenlijk niet verhuren vanwege de enorme herrie. Ik vind het gewoon niet netjes zoals het is gegaan. De supermarkt onder mijn woning is ook in de avond open.

V: Wat wilt u bereiken als er sorry wordt gezegd?

A: Dat ze toegeven dat het op deze vervelende manier is gegaan en ze het niet kunnen terugdraaien. Ik leef per dag. Als ik denk dat ik er nog drie jaar moet wonen, word ik gek denk ik.

V: U heeft het over slechte ventilatie. Kunt u dat toelichten?

A: Als iets naar is, wordt alles naar en gaat alles zwaarder tellen. Je kunt de kachel niet hoog of laag zetten. Ik ben graag buiten en doe dan het raam open. Maar dat raam moet ook weer dicht, want er staan vuilnisbakken onder mijn raam. Dagelijks bellen er mensen aan die vragen om geld. Er loopt elke dag een dealer langs het complex.

V: Hangen er vieze geuren in uw huis?

A: Ja, altijd wel en de ramen zijn ook vies. Ik woon aan een weg, dus dat kan niet anders.

V: Heeft u de weg voor het verkrijgen van urgentie bewandeld?

A: Nee, dat heb ik nog niet gedaan. Ik kan er over nadenken. Ik hoop handvatten te krijgen en als dat met urgentie is, dan ga ik er over nadenken

V: Heeft u woningruil geprobeerd?

A: Dat heb ik geprobeerd, maar deze woning is erg klein. Dat willen mensen niet.

V: Klopt het dat u geen toestemming wilde geven om de opzichter te laten langskomen voor het verhelpen van de technische gebreken?

A: Dat ging denk ik over mijn balkon. Een tijd geleden is dat geregeld door een opzichter. Verder weet ik het niet.

V: Staat u ervoor open als er iemand komt kijken voor de onderhoudsklachten?

A: Ik denk niet dat ze veel kunnen doen.

V: Doet u ook aangifte bij de politie over uw veiligheid?

A: Dat heb ik een paar keer gedaan, maar het zijn junks en daar kunnen ze niets aan doen. Ik doe geen aangifte tegen mijn medebewoners.

V: Heeft u uw medebewoners aangesproken op hun gedrag?

A: Nee, ze spreken geen Nederlands en ik ben er emotioneel niet toe in staat.

V: Zou een andere woning in het complex een oplossing zijn voor u?

A: Nee, ik wil er niet blijven wonen.

V: De corporatie zegt uw hulpvraag te begrijpen. Ze willen met u meedenken en willen het voortouw nemen. Ze zeggen dat u het afhoudt, maar staat u er wel voor open?

A: Ja, daar sta ik voor open. Maar ik weet helemaal niet wat ik heb afgehouden. Er is gerenoveerd in het complex en er is een huismeester aangesteld. Ineens werd mijn balkon ook gerepareerd en daar was ik blij mee. Als het ze gaat om mijn huis verder op te knappen,



dan hoeft dat niet. Met een urgentie aan de gang gaan, wil ik wel. Ik heb heel vaak gebeld en vaak wisten ze wisten helemaal niet waar ik het over had.

### **Zienswijze van de corporatie**

In 2019 heeft de corporatie een brief gekregen van klager. Klager was woningzoekende en ze vroeg wat de corporatie voor haar kon betekenen. Een collega heeft destijds aangegeven wat er moest worden gedaan voor woningruil. Voor woningruil moet je zelf een kandidaat hebben. Ook kan er urgentie worden aangevraagd als je voldoet aan de voorwaarden daarvoor. Dat is in 2019 kenbaar gemaakt aan klager.

Voor klager is een uitzondering gemaakt, er is een seniorenmakelaar ingeschakeld die de casus van klager in behandeling heeft genomen. Er is een aanbod gedaan aan mevrouw, maar dat was uitzonderlijk. Het is vooraf gecommuniceerd met klager dat het een eenmalig aanbod betrof. De corporatie is klager verder ook tegemoetgekomen door een maand huurkorting te geven. Er is nooit gezegd dat ze de woning moest nemen, maar wel dat het een eenmalig aanbod was. Zo is mevrouw in de huidige woning gekomen.

In juli 2021 heeft klager gezegd dat ze niet blij was met de woning. Mevrouw XXXX heeft nogmaals aan klager aangegeven hoe het destijds is verlopen. De complexbeheerder heeft de klachten in behandeling genomen. Klager kan de complexbeheerder zelf aanpreken. Klachten met betrekking tot de woning zijn doorgegeven aan de opzichter en die zou contact opnemen met klager.

Klager vond dat mailbericht kort door de bocht en niet menselijk. Mevrouw XXXX geeft aan dat ze op dat mailbericht nog heeft gereageerd richting klager en daarbij heeft aangegeven het vervelend te vinden voor klager dat die mail zo op haar overkwam.

De betonrot en de slechte ventilatie is doorgegeven aan de opzichter.

Een collega van mevrouw XXXX heeft contact met klager opgenomen, maar klager wilde er verder geen gebruik van maken. Mocht klager zich bedenken, dan kon ze toch haar klachten doorzetten.

Klager belde met de mededeling dat ze naar de KCWZH ging. Dat telefoongesprek was niet fijn. Er is klager verteld dat de corporatie bij haar zienswijze zou blijven. Klager is niet uitgelachen, maar de gesprekspartner van de corporatie kreeg wel te horen dat ze dood kon vallen. Daarna is een brief gestuurd naar klager dat men zo niet met elkaar omgaat.

In februari 2022 is er ook contact gezocht met klager. De teamleider wilde langskomen bij klager, maar ook deze afspraak werd afgezegd.



### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Hoe groot is het complex?

A: Het heeft drie verdiepingen (klager woont boven de laadruimte).

V: Wat kunt u zeggen over het boetebeleid?

A: De galerij moet obstakelvrij zijn. Er wordt eerst een brief verstuurd en daarna worden er foto's gemaakt. Klager had bloempotten, vuilniszakken en een zitje staan. Als er geen gehoor wordt gegeven aan het verzoek om zaken op te ruimen, kan er een boete worden opgelegd.

V: Klager ondervindt overlast van de burens. Die burens zijn de Nederlandse taal niet machtig. Is er nagedacht over buurtbemiddeling?

A: Dat is niet aan de orde geweest, want klager heeft geen klacht ingediend tegen een specifieke buur.

V: Geeft u hiermee aan dat u dit dus voor de eerste keer hoort?

A: Het waren algemene klachten dat het pand niet zou deugen en dan kunnen we niet specifiek actie ondernemen. We hebben klager gezegd de complexbeheerder over dit soort zaken aan te spreken.

V: Stel dat klager een lijst opstelt met eventuele klachten, bent u dan bereid het gesprek aan te gaan en te kijken wat er kan worden opgelost?

A: Dat hebben we ook altijd aangegeven. De complexbeheerder en opzichter zijn ingeschakeld, maar dat wordt afgehouden door klager. De desbetreffende collega's zijn ingelicht en hebben contact opgenomen met klager.

V: Klager mist woongeluk. Kan er wellicht samen met klager een afspraak worden gemaakt om te bezien welke wegen moeten worden bewandeld. Hoe ziet u de maatschappelijke rol van de corporatie hierin?

A: We hebben iemand die de urgentieverzoeken oppakt en huurders helpt. Dat is allemaal mogelijk.

V: Is het een idee dat u het voortouw hierin neemt?

A: We geven constant aan dat we willen helpen, maar klager houdt dat af. Ze zal de afspraken dan moeten nakomen.

V: Zijn er nog andere klachten van andere bewoners wat betreft het pand?

A: Nee, er is wekelijks contact met de complexbeheerder, maar er loopt nu verder niets.

### **Laatste woord door de klager**

Ik laat het maar los. Ik ga eerst op vakantie en ga dan stappen ondernemen.

*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.*

Hoorzitting, 5 april 2022

Verzenddatum, 20 april 2022