

Verslag 2213

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

De klacht heeft betrekking op ondervonden treiterijen/pesterijen door medebewoners van het appartementencomplex en eveneens op de slechte verstandhouding van klager met het bestuur van de VvE.

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

Op 1 december 2021 zijn er klachten gestuurd naar de corporatie. Er zou binnen twee dagen een reactie komen, echter dat gebeurde niet. De consulent Sociaal Beheer reageerde nergens meer op. Er werd ook niet gereageerd op de parkeerplek van klager die regelmatig bezet is door andere personen. Klager betaalt daar maandelijks € 65,00 voor, wat onderdeel is van haar huurcontract met de corporatie. Klager heeft ook foto's meegestuurd waarop is te zien dat er andere auto's op haar parkeerplaats staan.

Er is schade aan de scooter. Deze schade is veroorzaakt door bewoners van het appartementencomplex. Door wie is echter niet duidelijk. Er is tevens schade aan de fiets van klager.

Er zijn problemen met de handzender van de parkeergarage. Voor de parkeerplaats van de scooter was er een huurovereenkomst voor een half jaar. De handzender was defect geraakt, waardoor klager geen toegang meer had tot de garage. Daar is ook correspondentie over geweest met de corporatie.

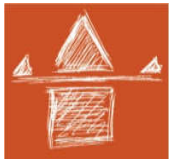
Klager heeft ook een klacht over de houding en het gedrag van de heer XXXX.

In september 2021 was klager stewardess en veel in het buitenland.

Klager wilde geen toegang verlenen tot de woning voor VvE leden, om een mogelijk defect aan de warmtepomp te onderzoeken en te verhelpen. Klager geeft aan al jaren in de clinch te liggen met een aantal personen van de VvE. De problemen met de warmtepomp konden ook worden geregeld buiten de woning om, dacht klager. Klager gaf aan op vakantie te zijn tijdens het probleem met de warmtepomp. Klager heeft in die periode contact gehad met de heer XXXX via WhatsApp. Er werd klager gemeld dat ze ondankbaar zou zijn en zich niet geliefd maakte op die manier. De heer XXXX beweerde al zoveel voor klager te hebben gedaan. Klager betwist dat.

Al sinds 2011 kan klager niet altijd op haar eigen parkeerplek staan. Klager vroeg om een metalen afbakening voor haar eigen parkeerplek. Dit zou niet mogelijk zijn. Op de openbare weg moet klager ook betalen om te parkeren. Echter, het niet huren van de parkeerplaats kon ook niet want die hoorde bij de woning. Soms gaat klager als gevolg hiervan op een bezoekersplek staan. Dit heeft tot vele discussies geleid met het bestuur van de VvE, wat er toe heeft geleid dat aan klager diverse boetes zijn opgelegd.

De voicemail van klager is lang ingesproken door de heer XXXX. Er was geen discussie mogelijk en de boete moest worden betaald. Klager geeft aan nooit op de hoogte te zijn



gebracht dat ze verkeerd geparkeerd stond. Er staan meer mensen op een bezoekersplaats geparkeerd. Klager vindt dat ze wordt gediscrimineerd. Klager vindt dat overduidelijk. Klager heeft dat allemaal aan de heer XXXX doorgegeven.

De voorzitter geeft aan dat de commissie zich niet zal buigen over vermeende discriminatie. Voor zover klager dat ervaart of heeft ervaren, zij daartoe de geëigende weg moet bewandelen bij de politie.

Klager werd door mevrouw XXXX uitgenodigd voor een gesprek begin juni 2021. Dat was een goed gesprek. Vanaf 28 september 2021 heeft klager echter nooit meer een reactie gehad van haar. Klager had het vermoeden dat mevrouw XXXX op haar vingers was getikt wegens de met klager gemaakte afspraken en niet meer mocht reageren richting klager.

Op 10 december 2021 ontving klager een telefoontje van de heer XXXX. Klager wist niet dat het telefoontje over de klachten ging. Bepaalde klachten gingen over hemzelf. Dan is het raar dat hij belde, vindt klager. Er werd klager voorgesteld om mevrouw XXXX wederom te bellen. Klager moest zelf met een voorstel komen. Klager vindt dat geen afhandeling van een klacht. Klager gaf wederom aan dat zij zich gediscrimineerd voelde. Haar melding dat ze aangifte zou doen bij de politie werd weggewuifd. Er zijn racistische uitlatingen gedaan. In januari 2022 is er een huisbezoek geweest door de corporatie. Klager kreeg de indruk dat ze wilden zien of er geen onregelmatigheden in de woning zouden zijn. Er was een gerucht over een wietplantage en onderverhuur.

De voorzitter meldt dat in het dossier niets is te lezen over een vermeende wietplantage en/of mogelijke onderverhuur. Daarmee vallen deze punten buiten de 'scope' van deze hoorzitting en zal daar niet verder op worden ingegaan.

Klager geeft aan dat de heer XXXX in de zienswijze niet met een oplossing komt.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Waar staat de warmtepomp?

A: Binnen in de woning. De stekker zou eruit kunnen en dan is de herrie weg, maar de firma Deem zei dat het ook extern geregeld zou kunnen worden.

V: Hoe is het uiteindelijk opgelost?

A: Ik heb zelf de stekker eruit gehaald toen ik terugkwam van mijn vakantie. Ik vroeg voordat ik thuiskwam of er iets geregeld kon worden.

V: Is de VvE gemachtigd een boete op te leggen? – en zo ja, op basis waarvan?

A: Ik weet het niet.

V: Hoe vaak heeft u een boete opgelegd gekregen?

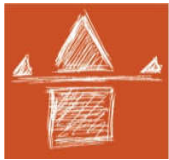
A: Twee met nog twee die onderweg zouden zijn. Ik heb geen van de boetes betaald.

V: Heeft u weleens om tafel gezeten met het bestuur van de VvE, eventueel met hulp vanuit de corporatie om te bemiddelen, gelet op de slechte verstandhouding?

A: Ik heb de afgelopen 10 jaar vaak bij corporatie aangegeven dat er problemen zijn met parkeren. Ik moest alles bij de corporatie melden, maar zij doen niets. Ik zit er allemaal niet op te wachten. Ik ben zwaar overspannen.

V: Staat u open voor bemiddeling?

A: Ik vind het heel zwaar op dit moment. Als er vernielingen zijn, dan is het zwaar.



V: Heeft u inmiddels een nieuwe handzender ontvangen?

A: Nee. Ik kan mijn garage al een jaar niet in. Ik kon die van mijn zoon gebruiken, maar die moest ik inleveren. Ik heb het gefilmd. Ik kan dus niet binnen parkeren.

V: Hoelang kunt u de garage niet in?

A: Dat is al een jaar zo, terwijl ik dus hier wel gewoon voor betaal.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan dat mevrouw XXXX ziek is geweest en niet volledig werkte. Er is intern gekeken hoe zaken aan te pakken. De heer XXXX zag in december 2021 de klachten en heeft direct gebeld. Dat was om te kijken of de klachten klopten en om het verhaal van klager te horen. De intentie was om het samen op te lossen.

Er was gesproken over eventueel een andere woning of woningruil. Er is echter geen terugkoppeling gegeven. De heer XXXX heeft dat beantwoord in een brief op 16 februari 2022.

Er is het bestuur van de VvE verzocht de boetes te laten vervallen en de borg van de handzender terug te laten storten. Er was een klacht ingediend bij de KCWZH. Daar baalde de heer XXXX van, omdat hij het probleem graag had willen oplossen.

De heer XXXX heeft de parkeerplekken gezien en geconstateerd dat ze ver af liggen van de woning van klager. Er is intern gekeken om een plek te ruilen. De corporatie is in het bezit van een aantal woningen waar een parkeerplaats bij hoort. Die plekken zijn lastig om te ruilen. Als er schade is aan de auto van klager, dient klager dat te melden bij de buurman en haar verzekering daarvoor in te schakelen. De parkeerplek van klager moet vrij zijn en als dat niet zo is, dan weet de heer XXXX niet of het probleem met de warmtepomp buiten de woning had kunnen worden opgelost. De heer XXXX geeft aan dat klager discriminatie moet melden bij de politie

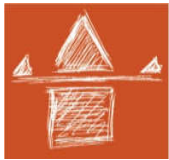
De heer XXXX meldt dat het hier gaat om een VvE complex. De corporatie heeft 25% van de woningen in eigendom. De VvE heeft een vrij professioneel bestuur. Ze zijn serieus bezig met de uitoefening van hun functie. Het zijn vooral senioren met veel vrije tijd.

De heer XXXX geeft aan dat zijn naam veel wordt gebruikt of terug te lezen is in stukken. Dit omdat hij en de heer XXXX de complete portefeuille over dit complex hebben. De heer XXXX geeft aan echter niet van alles op de hoogte te zijn.

Er is met het bestuur van de VvE gesproken. Er is aangegeven dat klager op de bezoekersplekken kan parkeren als zij haar auto niet op haar eigen plek weg kan zetten. Klager dient dan een briefje te plaatsen op de dashboard van haar auto met een bericht dat parkeren op haar eigen parkeerplaats niet mogelijk was. Dat is met de VvE afgesproken. Er kan niet worden beslist over de parkeerplaatsen van derden.

Het VvE bestuur wil graag in gesprek klager, haar raadsman en de heer XXXX. De heer XXXX heeft het bestuur geadviseerd de boetes tegen te houden. Die afspraak en de uitnodiging voor een gesprek staat nog steeds.

De warmtepomp maakte een hard geluid. Dat speelde tijdens klagers vakantie. Er werd veel druk op de corporatie gelegd om toegang tot de woning te krijgen. Klager is gemaild en er is gevraagd of iemand de stekker eruit kon halen. De druk om dat te doen was erg hoog vanuit de VvE. De juridische afdeling van de corporatie is gevraagd wat mogelijk was. Het is ernstig, maar je mag niet iemands woning binnentreden zonder toestemming. De woning van klager is om die reden niet betreden. De uitschakeling van de warmtepomp had wellicht extern geregeld kunnen worden, maar dan hadden veel mensen zonder water gezeten. Daar is niet voor gekozen.



De heer XXXX wil graag melden intern overleg te hebben gehad over mogelijke woningruil. De corporatie is bereid om de woning niet in de verkoop te doen bij mutatie.

De voorzitter merkt op dat het fijn is dat de corporatie openstaat voor mogelijke woningruil, mits klager voldoet aan de daarvoor gestelde voorwaarden.

De heer XXXX wil graag nog melden dat er twee handzenders zijn. Er is een contract met de corporatie en een contract met de VvE. Het zijn twee gescheiden overeenkomsten met twee aparte handzenders. Het was onduidelijk om welke handzender het ging. Er is dus een zender voor de auto en een zender voor de scooter.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wij begrijpen dat er bezoekersplekken zijn, daar mag je dan toch gewoon parkeren?

Zeker als er maar een percentage van die parkeerplaatsen bezet is.

A: Het betreft hier een VvE en via het huishoudelijk reglement en de statuten zijn er regels afgesproken. Daar hebben wij ook ons aan te houden.

V: Het komt vreemd over dat je er niet lang mag parkeren, vindt u niet?

A: Ze hebben daar de gemeentelijke blauwe zone. Je mag er niet permanent staan. Als dat wordt aangetoond, kan er een boete worden opgelegd. Dan hebben wij als corporatie schade en die zetten wij dan door aan de huurder. Er zijn twee boetes aan klager gestuurd en er waren er twee onderweg, maar die hebben we tegengehouden. Wij willen graag dat de relatie wordt hersteld. Er is aangeboden om in gesprek te gaan.

V: U was teleurgesteld dat er een klacht was ingediend bij de KCWZH. Maar de klacht was er al in januari, niet?

A: Dan heb ik de klacht later pas gezien.

V: U kwam in beweging toen de KCWZH werd ingeschakeld, klopt dat?

A: Nee, dat is niet zo. Ik was niet op de hoogte van alle zaken.

V: U heeft de zienswijze in februari ingediend, terwijl de klacht al van 1 december dateert. Kunt u dat toelichten?

A: Ik heb mevrouw 17 januari gesproken. Ik snap niet wat u bedoelt.

V: Klager heeft al lang klachten. Er zijn discussiepunten aangekaart. Met uw voorganger is een en ander niet goed verlopen. De vraag is dan of jullie als corporatie niet te laat hebben gehandeld. Kunt dat toelichten?

A: Er was de vraag of ik ging acteren toen de KCWZH is ingeschakeld. Dat is niet zo. Ik ben het met u eens dat als op 1 december vijf klachten worden ingediend en er wordt gezegd dat er binnen twee dagen een reactie zal komen, de corporatie niet goed heeft gehandeld als die reactie er niet komt.

V: Staat u achter het beleid van de VvE?

A: Volmondig ja. Ze hebben het zeer goed georganiseerd en leven deze zeer strikt na.

V: Heeft u input geleverd op het beleid?

A: Nee, dat hebben wij niet gedaan.

V: Zijn er ook andere soortgelijke klachten bij de corporatie bekend over parkeerbeleid?

A: Nee, die zijn er niet.

V: Zou u als corporatie een bemiddelende rol overwegen tussen klager en het bestuur van de VvE?

A: Ja dat hebben we aangeboden. Klager is hiertoe ook uitgenodigd. Als daar een begeleider bijzit, is dat een goed idee. Wellicht kan er een onafhankelijk iemand bij worden betrokken.



Laatste woord door de klager

De heer XXXX zegt dat de VvE professioneel en strikt is, maar vindt dat die regels alleen voor haar lijken te gelden. Klager heeft veel foto's dat andere mensen gewoon staan op de parkeerplaatsen zonder briefjes. Klager heeft daar bewoners over gesproken.

Mevrouw XXXX was op de hoogte hiervan. Ze heeft gezegd te weten dat er huurders zijn van de corporatie die het hebben kunnen regelen voor zichzelf.

De heer XXXX geeft aan dat klager geen reglement heeft gekregen en daar om die reden niet mee bekend is.

De kinderen van klager mogen er ook niet parkeren. De bezoekersplekken zijn voor maximaal zes uur parkeren. De zoon van klager heeft na een half uur parkeren al eens een briefje op zijn auto gehad.

De voorzitter meldt dat dit niet te valideren is wegens ontbrekende (bewijs)stukken in het dossier hierover. Het is niet bekend of het bij andere personen niet gebeurt. Als het zo is, dan dient klager te schakelen met de corporatie en moet er aan de hand van het reglement worden geacteerd richting diezelfde personen.

De corporatie komt pas in actie als klager een klacht indient bij de KCWZH.

Er wordt telkens gezegd dat het hun werkwijze en protocol is. Klager geeft aan dat de heer XXXX wel heeft gehandeld.

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.

Hoorzitting, 5 april 2022

Verzenddatum, 20 april 2022