



Verslag hoorzitting 1922  
Corporatie Haag 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 het feit dat er in 2017 en 2018 een inbraak is geweest en de uitblijvende (onderhoud en) veiligheidsmaatregelen door de corporatie. Klager krijgt nu ook psychische klachten.

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

Sinds september 2017 heb ik gebreken aan het gebouw. In 2017 was de eerste inbraak. Aan de voordeur is wel een beetje gewerkt maar het defect is maar voor de helft verholpen. De ramen zijn niet goed en kunnen niet goed dicht. Daardoor is er een inbraak geweest in december 2018.

Ik heb contact gehad met de corporatie om tot een oplossing te komen.

Het is zo moeilijk om te voelen dat je niet als mens wordt gezien. Dat gevoel heb ik bij de corporatie. Ik slaap 's-nachts niet. Het is al de tweede inbraak.

Ik heb bewust de klacht ingediend bij jullie zonder een stempel.

Ze hebben niet gereageerd en dat neem ik ze kwalijk. Ze moeten luisteren naar me. Het gaat niet alleen om de oplossing.

Ik had slachtofferhulp ingeschakeld en die zei dat ik een beveiligingsbedrijf moest inhuren. Zij hebben geconstateerd dat het raam niet goed is. Ik heb verder geen technische kennis daarvan.

Wat er is opgeschreven, heb ik direct aan de corporatie doorgegeven.

Ik leef in angst als sinds 2017.

In december 2018 kwam er iemand langs en die zei dat het contract met de corporatie verloopt. Het aanvragen van het kozijn zou twee maanden duren dus dat zou naar 2019 lopen. Daarom konden ze er niet meer aan beginnen. Ik kan er toch niets aan doen dat er een contact afloopt?

Ik kan het niet meer hebben. We zitten nu in juli 2019. Er luistert niemand. Ik heb bewust de klachtbrief naar jullie gestuurd zonder de stempel van de corporatie om ervoor te zorgen dat ze actie zouden ondernemen. Ik wist dat ze zouden zeggen dat ze de brief niet zouden hebben gezien. Maar ik heb hier een brief zonder stempel waarop is te zien dat ze niet hebben gereageerd.

Na de inbraak is er iemand geweest om wat te repareren, nu herinner ik me dat weer. De balkondeur naar de badkamer sloot niet en het raam stond open. De balkondeur is die dag gerepareerd, maar niet het raam naar de badkamer. Er waren twee problemen op het balkon. De balkondeur naar de badkamer en het raampje.

Ik heb veel angsten. Het is al sinds 2017. Ook heb ik ontzettend veel telefoontjes gepleegd.



Vragen van de commissie aan de klager

V: U heeft een bureau ingeschakeld?

A: Ja slachtofferhulp. Ze zijn langs geweest, een opzichter is geweest. Hij vertelde me dat ik foto's moest nemen. Dat was september 2017. Ze hebben foto's genomen. Het raam stond open. Ook de voordeur had gebreken en die zijn ook geconstateerd door de expert.

V: Wat zou u willen van de corporatie?

A: Ik heb de gebreken in detail sinds 2017 al doorgegeven.

V: In de zienswijze staat dat u zich op 13 november heeft gemeld en dat op 14 november de corporatie is langs geweest voor een opname. Op 3 december hebben ze de klachten verholpen.

A: Nee dan moet u maar naar mijn huis komen kijken, dan ziet u dat het niet klopt. Ik heb de zienswijze niet ontvangen en het raam en de voordeur zijn niet gerepareerd.

*De secretaris meldt dat meneer bij de uitnodiging ook de zienswijze heeft ontvangen.*

V: De voorzitter meldt deze hoorzitting te leiden. Wij moeten adviseren aan de corporatie wat ze wel en niet goed hebben gedaan bij uw klacht. Het moet een helder verhaal zijn.

Wat wilt u dat de corporatie doet?

A: De helft van de huur terugbetalen sinds 2017. De voordeur en het keukenraam moeten ze ook repareren.

V: Wanneer was de tweede inbraak in 2018?

A: Op 2 december 2018 in de avond.

V: Waarom heeft u bewust informatie niet meegestuurd in het dossier? Bijvoorbeeld de emailwisseling? U geeft daarin de klachten aan. Wij zijn onafhankelijk, maar hebben niet alles van u ontvangen.

A: Een burger tegen een instelling, dan ben ik altijd de kleine man. Wellicht heb ik het verkeerd gedaan. Maar vanaf 2017 vraag ik of ze me begrijpen. Ik weet niet hoe onafhankelijk de commissie is. Dezelfde klachtbrief aan de corporatie is ook aan u gestuurd. Het was me allemaal te veel. Het was een joker voor deze zitting dat ik het allemaal niet heb gestuurd.

V: Het is toch raar dat er op 2 december een inbraak is geweest en dat de corporatie op 3 december zegt dat er werkzaamheden zijn verricht die op 14 november zijn opgenomen?

A: Ja dat vind ik ook raar.

V: Wat moet er allemaal in de woning gebeuren dan?

A: Ik heb ze aan Haag Wonen doorgegeven. De voordeur was kapot.

Zienswijze van de corporatie

Ik snap dat een inbraak een enorme impact heeft, ook al is het langere tijd geleden. Ik heb het dossier teruggezocht en meneer is op kantoor geweest met de klacht. Meneer heeft ook een e-mail gestuurd.

Op basis daarvan is de opzichter naar de woning geweest. Om te bepalen wat er moest gebeuren en een opdracht te maken. Op 3 december 2018 zijn de werkzaamheden uitgevoerd. Klager bestrijdt dat nu.

Als we daarna niets meer horen dan kan ik niet verwachten van mijn eigen organisatie dat ze tussentijds iets gedaan zouden hebben.

We zijn in de woning geweest en het is technisch in orde gemaakt. Als meneer aanvullende maatregelen wenst dan moet meneer dat zelf doen.



Ik zie de lijst, waar de voorzitter zojuist over sprak, graag tegemoet om te bezien wat er allemaal moet gebeuren. Als het binnen onze verantwoordelijkheid valt, dan voeren we het uit. We kunnen er bij meneer een beetje in meegaan. Maar als meneer angst houdt, dan moet er een ander oplossing komen. Wellicht kunnen we bij het volgende bezoek aan meneer iemand meesturen om zijn angsten te bespreken.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Uit het systeem blijkt dat er werkzaamheden zijn verricht?

A: Ja, er is een opdracht bon gemaakt en er is een factuur aanwezig.

V: Wilt u reageren op het feit dat meneer zegt dat het bedrijf bijna failliet was en dus niets ging uitvoeren?

A: We werken nog steeds met dat bureau, dus ik kan me dat niet voorstellen. Wat de monteur wellicht heeft gezegd destijds kan ik niet nakijken. Als zaken niet goed opgepakt waren, bijvoorbeeld de klachtenprocedure of dat teruggave van de huur niet de weg zou zijn, dan had meneer kunnen bellen naar ons en dan waren we opnieuw naar de woning toegegaan. Al is het maar om de discussie uit de wereld te helpen. Wij hebben het idee dat we meer bij meneer moeten doen. Maar dan loop ik wellicht op de feiten vooruit.

V: Had een raamboompje een inbraak kunnen voorkomen?

A: Het zal defect zijn geweest, maar een raamboompje voorkomt geen inbraak. Als het raam goed sluit op de klip dan zal het lastiger zijn om in te breken. Een raamboompje zou een belemmering kunnen zijn voor een inbraak.

V: U wilt dat we naar de woning komen kijken maar dat doen we niet. Ik wil u voorstellen een lijst van werkzaamheden (maximaal één A4) te maken wat u opgeknapt wilt hebben. Wij zullen een advies aan de corporatie maken. U dient duidelijk aan te geven wat er moet gebeuren en dan is het aan de corporatie om dat uit voeren. Kunt u daarvoor zorgdragen?

A: Er is al een lijst sinds 2017. Ik heb al e-mails gestuurd sinds 2017. Ik wil ook een compensatie. Het doet me heel veel pijn.

*De voorzitter meldt zelden zo'n emotionele hoorzitting te hebben meegemaakt. De commissie zal het advies formuleren zoals we het hebben aangegeven. Mocht de corporatie de werkzaamheden die u verlangt ter zijner tijd niet naar wens hebben verholpen of om gemotiveerdere redenen niet willen verhelpen (de corporatie hoeft niet per definitie alles te doen, zij moeten er een afweging in maken), dan zien we u waarschijnlijk nog een keer terug. Echter, dan willen wij wel de lijst ontvangen van u.*

Laatste woord door de klager

Klager heeft alles gezegd.

*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.*