



Verslag hoorzitting 1924
Corporatie Wooninvest

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

Geen communicatie over vluchtroutes en daarmee is de veiligheid in het geding.

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

De klacht betreft een tweeledige klacht. Ten eerste over de communicatie naar en de veiligheid van bewoners, meer specifiek over de bouwwerkzaamheden die zijn verricht voor een vluchtroute op het dak, waarbij wat vertraging is opgelopen in de werkzaamheden. Ten tweede was er een rondleiding beloofd en een schriftelijke instructie. De klager heeft hierover veel vragen gesteld aan de corporatie, omdat zij steeds niets hoorde. Zij is door de corporatie doorverwezen naar de VvE, maar ook daarvan hoorde zij niets. Uiteindelijk heeft de klager contact opgenomen met de corporatie en heeft zij een schriftelijke instructie ontvangen welke erg summier was, waardoor de klager de klacht toch wilde handhaven. De schriftelijke instructie was namelijk niet echt een instructie maar meer een opsomming van wat er was gebeurd en de stand van zaken, maar hierin was niet opgenomen hoe de vluchtroute werkt en hoe te handelen in verband met calamiteiten. Zij is echter te weten gekomen dat de rondleiding niet zal plaatsvinden, wat op geen enkele wijze is gecommuniceerd naar de huurders. Reden van het niet plaatsvinden van de rondleiding is het feit dat er bewoners zijn die minder mobiel zijn. Klager geeft aan het wel belangrijk te vinden voor de veiligheid van bewoners om de rondleiding door te laten gaan, omdat er ook genoeg bewoners zijn die wel goed ter been zijn. Het gaat uiteindelijk om de veiligheid van de bewoners.

De vriend van de klager vult aan dat de invalide bewoners wellicht op een andere manier kunnen worden geïnstrueerd.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Het betreft een vluchtroute via het dak. Weet u totaal niet hoe deze vluchtroute werkt, omdat u geen rondleiding heeft gehad?

A: Ik heb geen rondleiding gehad. Wanneer ik beneden sta zie ik wel wat hekwerk staan, maar ik kan niet duidelijk zien hoe de vluchtroute werkt.

V: Hoeveel woningen heeft het complex?

A: Circa 136 woningen.

V: Is er in iedere gang een vluchtroute aangegeven?

A: Nee, die zie ik niet.

V: Dus als er brand uitbreekt weet u niet waar u naar toe moet?

A: Ik woon op de 2^e verdieping dus ik denk dat ik met de trap naar beneden moet gaan, maar mensen die bovenin wonen moeten toch weten hoe het werkt.



V: Er is een 2^e vluchtroute in werking gesteld, ik neem aan van de buitenzijde, maar daar mist een trapje?

A: Ja, ik heb begrepen uit de instructiebrief dat er een afstapje te hoog is, waardoor er nog een trapje dient te komen. Zelf ben ik niet op het dak geweest, maar een medebewoner is voordat het expliciet verboden werd om te gaan kijken, wel op het dak geweest.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie wil benadrukken dat zij verantwoordelijk is voor de communicatie richting haar huurders. De werkzaamheden die hebben plaatsgevonden, hebben vertraging opgelopen. Medio mei heeft de corporatie te horen gekregen van klager dat er diverse malen contact was opgenomen om instructies en een rondleiding te krijgen. Deze klacht is uiteindelijk bij de heer XXXX terechtgekomen als klachtencoördinator, waarna er vervolgens telefonisch contact is geweest met de klager. Hij heeft uitgelegd waarom het zo lang heeft geduurd en afgesproken dat klager binnen een week de instructies zou ontvangen.

De corporatie is het eens dat de instructie summier is. De corporatie geeft aan dat zij de informatie ontvangen heeft van de VvE beheerder en het VvE bestuur. De afspraak die gemaakt is, is dat wat de andere eigenaren krijgen aan informatie de huurders ook krijgen om een gelijke lijn hierin te trekken. Hij heeft ook in een brief benadrukt dat het te lang heeft geduurd voordat er gecommuniceerd werd, waarin hij de klager gelijk geeft. Een aantal weken geleden heeft er een goed gesprek plaatsgevonden met klager en is er een vervolgesprek gepland om een en ander verder te bespreken. De privacy kwestie waar de klager naar refereert is opgenomen op de interne lijst. De corporatie ziet het niet echt als een geschil, omdat zij vindt dat de klager in grote lijnen gelijk heeft en de communicatie niet altijd goed is. Dit heeft mede te maken met de te late aanlevering van informatie door de VvE, waardoor er een scheve verhouding ontstaat tussen de kopers/huurders en de corporatie. De reden waarom er alsnog een instructiebrief is gestuurd, is omdat de corporatie het terecht vindt dat bewoners geïnformeerd moeten worden. Waar het fout is gegaan heeft meer te maken met het feit dat de werkzaamheden nog niet klaar zijn, waardoor deze nog niet zijn opgeleverd. Er is wel gecommuniceerd dat zodra de werkzaamheden klaar zijn er een schrijven en een rondleiding zullen volgen. De rondleiding zal niet meer plaatsvinden. Dat is besloten door het VvE bestuur en de VvE beheerder.

Een andere mogelijkheid zou kunnen zijn dat de corporatie de huurders een rondleiding geeft, maar dan is de corporatie wel van mening dat dit pas kan plaatsvinden wanneer de werkzaamheden volledig klaar zijn en zijn opgeleverd door de aannemer.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Hoe is het appartementencomplex gesplitst? U heeft zelf een aantal huurders daar?

A: De verhouding is 80% Wooninvest en 20% koper, andere eigenaar.

V: U zegt dat klager in grote lijnen gelijk heeft en het ook aan de communicatie schort. Wat hebben jullie het afgelopen half jaar daaraan gedaan?

A: De corporatie heeft tijdens het gesprek met klager aangegeven niet tevreden te zijn over de VvE Beheerder die daar momenteel is. Hij is door de vereniging aangesteld. De communicatie komt te laat op gang en zij zijn intern aan het kijken om een andere beheerder aan te stellen voor het complex die kan voldoen aan de communicatie eisen.

V: Klager communiceert rechtstreeks met u. Waarom heeft u dan de beheerder nodig om terug te communiceren naar de klager?



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

- A: Formeel gezien is Wooninvest geen opdrachtgever van de aannemer, dat is de VvE. Wanneer het gaat om de aansturing van aannemers of contractpartners heeft de corporatie de beheerder of het bestuur nodig. De corporatie dient dan als tussenpersoon, waardoor er veel tijd overheen gaat.
- V: Wanneer is de verwachting dat de werkzaamheden van de aannemer worden afgerond?
- A: Er is toegezegd voor de zomervakantie. Er is nog geen bericht ontvangen dat het klaar is. De aannemer verwacht dat het na de bouwvak zal zijn afgerond.
- V: Vernomen is dat de bewonerscommissie door de slechte communicatie is opgeheven. Is dat ook met jullie gecommuniceerd?
- A: Dat klopt. De bewonerscommissie is opgeheven, omdat wij hen te weinig informeerden wegens de gebrekkige communicatie vanuit de VvE – wat heel erg jammer is.
- V: Is de verwachting dat er weer een nieuwe bewonerscommissie komt?
- A: Er mag weer een nieuwe commissie komen, maar ik ben nog niet aan het werven gegaan.
- V: Indien een huurder vragen heeft, zou dat dan via de bewonerscommissie kunnen gaan?
- A: Ja, dat klopt. Bij het gesprek met de klager is dit onderwerp ook besproken en is aangegeven dat een oproep zal plaatsvinden voor een nieuwe bewonerscommissie. Ook heb ik mevrouw XXXX gevraagd of zij hieraan wellicht zou willen deelnemen, maar daar heeft zij geen behoefte aan. Ze zou wellicht wel als contactpersoon willen fungeren. Een bewonerscommissie is een partij waarmee we kunnen praten, om mee te kunnen sparren. Een bewoner/huurder heeft weer andere rechten. De voorkeur gaat uit naar een nieuwe bewonerscommissie.
- V: Indien iemand om de bewonerscommissie heen wil, kan dat ook?
- A: Ja, dat kan ook.
- V: De vluchtroute gaat via het dak. Wat is daar nieuw aan? Hoe gaat dat in zijn werk?
- A: Er zijn 4 gebouwen, waardoor je van het ene naar het andere dak kan komen.
- V: Zijn er in het gebouw vluchtroutes aangegeven?
- A: Nee, die zijn niet aangegeven.
- V: U bent 80% eigenaar van de VvE, wat om een hele andere benadering vraagt dan wanneer je twee woningen hebt van de 136. Klager vraagt om informatie over de vluchtroute. Wat is de moeite om klager mee te nemen door het gebouw of trappenhuis. Alles bij elkaar is dat misschien 10 minuten werk.
- A: U ziet het totaal niet verkeerd. Het complex ligt hiernaast (*“naast de locatie waar de hoorzitting plaats vindt”*). Wat de corporatie betreft hadden zij ook wel iets in die richting gefaciliteerd, maar zodra de werkzaamheden klaar en volledig opgeleverd zouden zijn.
- V: Waarom dan pas en niet gewoon nu? U bent voor 80% eigenaar van het gebouw.
- A: Het is een kleine moeite, maar gaat het er dan om dat ik alleen de klager meeneem of ook alle andere bewoners? Want dan is dat niet geregeld binnen 10 minuten.
- V: Dan zegt u “nee” tegen de klager, in de veronderstelling dat er meerdere bewoners ook navraag gaan doen.
- A: Ja, maar zo werkt het niet helemaal.
- V: Is er nog steeds twijfel om de rondleiding met betrekking tot de vluchtroute te doorlopen als er opgeleverd is?
- A: Vanuit de VvE gaat de rondleiding niet meer door, maar de corporatie wil wel wat faciliteren zodra de werkzaamheden zijn afgerond en volledig klaar zijn.
- V: Gaan jullie dit ook daadwerkelijk faciliteren?
- A: Als dat de wens of het advies is, doen we dat zeker.
- V: U wilde de rondleiding niet laten doorgaan, omdat er invaliden en mindervaliden aanwezig zijn?



A: Vanuit de VvE is gecommuniceerd de rondleiding niet meer in te plannen waarbij dit als reden is gegeven.

V: En wat vindt u daarvan?

A: Onzin. Zodra iets nog niet is opgeleverd door een aannemer dient de corporatie ook te wachten.

V: Had het niet praktisch kunnen worden opgelost door een filmpje op te nemen en deze in een zaaltje te laten zien. Er zijn genoeg mogelijkheden te bedenken.

A: Er zijn inderdaad genoeg mogelijkheden. Als die wens er is wil de corporatie dit uiteraard faciliteren voor de huurders. Van de 110 bewoners ontvangen wij dit soort klachten enkel van de klager. Wel heb ik begrepen van klager dat andere bewoners zich ook aansluiten bij haar, maar zij hebben dat nooit kenbaar gemaakt bij de corporatie, wat wel erg van belang is. Iedere klacht moet serieus genomen worden. Blijkbaar hebben de andere bewoners er geen behoefte aan en was de brief afdoende.

V: Is dat een aanname van u?

A: Ik stel het een beetje vragend, waarschijnlijk was het afdoende voor hen?

V: Ik vind dat u twee argumenten aankaart die voor mij geen hout snijden: 1. Als ik de klager mee zal nemen, zullen er een heleboel volgen en heb ik er een dagtaak aan. 2. Het probleem zal wel niet zo groot zijn, want klager is de enige die hierover klaagt.

A: Als vertegenwoordiger van Wooninvest geef ik toe dat klager gelijk heeft. Indien de wens is dat er een rondleiding zal plaatsvinden, dan niet alleen voor de klager maar voor iedereen en voor zover het is opgeleverd.

V: U zegt dat u het niet alleen voor de klager doet, maar voor alle huurders. De oplevering wordt verwacht na de bouwvak. Wat doet u als dit nog langer duurt? Gaat u dan langer wachten of laat u het dan klager zien?

A: Onder geen enkel beding zal klager alleen de rondleiding gaan krijgen. Deze zal in welke vorm dan ook gezamenlijk plaatsvinden met alle huurders. Indien de werkzaamheden nog langer zullen duren, zullen de bewoners medio september 2019 tussentijds worden geïnformeerd.

Laatste woord door de klager

Klager geeft aan dat zij niet altijd de enige is die klaagt. Er zijn meerdere mensen die klagen, maar zij doet het op een andere manier. Mensen zijn moe. Daarom is ook de bewonerscommissie opgestapt. Zij komen niet tot een goede samenwerking en communicatie met Wooninvest. Klager vindt veiligheid een belangrijke kwestie.

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.