



Verslag hoorzitting 2420

Corporatie: WoonInvest

Dit verslag is een weergave van wat 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 ten eerste betrekking op het doucheputje in de badkamer van klager dat niet goed doorloopt sinds oktober 2023 en ten tweede op het niet of niet adequaat reageren van de corporatie.

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 12 februari jl. zijn ze begonnen met het herstel van de badkamer. Dat is helemaal goed gegaan en klager is er erg blij mee. Klager heeft ook goed contact gehad met firma Van der Spelt. Helaas is de communicatie met de corporatie niet zo goed gegaan. Klager heeft veel ellende gehad met de corporatie.

Het probleem met het doucheputje is al begonnen in oktober 2023. Het water liep niet meer goed weg. Op een gegeven moment liep het water helemaal niet meer weg. Klager heeft het doucheputje schoongemaakt, maar er zat niets in wat het water zou kunnen tegenhouden.

Het probleem werd erger en klager heeft toen contact opgenomen met de corporatie. Er werd klager geadviseerd de riolSERVICE te bellen. Zij zijn langs geweest bij klager en hebben een veer door het doucheputje gevoerd. Het water liep toen weer iets beter weg.

Klager werd gevraagd opnieuw te bellen als het probleem weer terugkwam. Na twee weken heeft klager wederom met riolSERVICE gebeld. Zij kwamen weer langs, maar kregen toen de veer er niet doorheen. Zij zouden dit aan de corporatie terugkoppelen en hun mededelen dat er een camera moest worden gebruikt om in de afvoer te kunnen kijken. Het gebruik van een camera is kostbaar.

Klager heeft uiteindelijk opnieuw met de corporatie gebeld omdat ze niets hoorde. Er werd klager medegedeeld dat ze van de afspraak inzake de camera niets afwisten, maar dat klager een afspraak mocht maken daarvoor. Ze konden wederom niet de afvoer in.

Proline heeft wellicht iets in de leiding gespoten en dat zou het probleem kunnen zijn. Er werd klager gezegd dat er meer mensen klachten hadden en dat wellicht de vloer opengebrosen moest gaan worden.

Proline zou dit terugkoppelen aan de corporatie. Wederom hoorde klager niets van de corporatie. Dit speelde ergens in oktober/november 2023.

Er zijn foto's gemaakt en deze zijn doorgestuurd naar de corporatie. De firma Van der Spelt heeft gebeld met klager en die zei dat er een probleem was met het doucheputje. Zij zouden echter niets doen en de corporatie hierover een terugkoppeling geven.

Klager heeft foto's gestuurd aan de commissie en de corporatie. Het probleem bleef verergeren. Klager verwacht dat de corporatie een reactie geeft en heeft wekenlang veel ellende gehad. De corporatie gaf aan dat het een groter probleem was en dat klager uiteindelijk zou worden teruggebeld binnen vijf dagen. Op 5 december 2023 heeft klager wederom zelf gebeld. Proline is ook nog een keer langs geweest bij klager. Ze belden dat ze wilden langskomen met een camera. Klager moest eigenlijk op dat tijdstip werken, maar



heeft uiteindelijk toch vrij kunnen krijgen. Proline kwam niet door de afvoerleiding heen en inmiddels liep het water helemaal niet meer weg door het putje.

Klager belde daarom wederom met de corporatie en zij gaven aan dat ze op 14 december zou worden teruggebeld. Dat gebeurde niet en vervolgens heeft klager op 19 december 2023 de klacht ingediend bij de KCWZH. Ineens werd klager gebeld door de corporatie. Er is nooit een loodgieter of een aannemer bij klager geweest, alleen riolSERVICE en Proline. Klager vindt het allemaal erg jammer, want ze kwam geen stap verder. Klagers advocaat adviseerde eerst de KCWZH in te schakelen.

De firma Van der Spelt zou komen voor het herstel. Klager heeft onbetaald verlov moeten opnemen. Op een gegeven moment werd klager gebeld door de firma Van der Helm. Zij wilden langskomen voor het doucheputje, want ze hadden een opdracht daartoe verkregen van de corporatie. Klager vond dat raar, want er stond ook al een afspraak met firma Van der Spelt. Echter, de firma Van der Spelt zou het probleem niet gaan oplossen. Klager heeft gebeld met de firma Van der Helm en zij gaven aan dat ze de rommel van een ander niet wilden opruimen. Uiteindelijk heeft de firma Van der Spelt het probleem toch gerepareerd op 12 februari 2024.

Klager laat alle aanwezigen het uitgehakte doucheputje zien.

De firma Proline heeft gezegd dat het allemaal erg oud spul is in de badkamer. Klager vraagt zich af waarom er nooit is gecommuniceerd. Klager heeft bijna vier maanden ellende ondervonden.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Gaat het u om de communicatie en het feit dat de oplossing zo lang op zich liet wachten?

A: Ja ,dat klopt.

V: Wat wilt u nu bereiken?

A: Dat ze bij een volgend probleem sneller zullen reageren. Er zijn meer problemen waar ze niet op reageren. Ik heb in januari ook geklaagd over de verwarming. Ik heb ook gevraagd om een compensatie omdat ik ook veel verlov heb moeten opnemen.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan het vervelend te vinden dat het allemaal zo lang heeft geduurd. Twee jaar geleden is het complex verduurzaamd. Er zijn veel zaken opgepakt en we werden beoordeeld met een 9,4 door de bewoners. De standleiding is vervangen, maar na de verduurzaming zijn er problemen ontstaan. De firma Proline is tegen problemen aangelopen. Hoe kan het zijn dat een nieuw standleiding problemen geeft? Er is een soort kous ingeblazen. De nieuwe standleiding heeft aftakkingen naar het toilet en wastafel. Het probleem bij klager was inderdaad het doucheputje. Er is bij klager een nieuwe doucheput in de oude gepropt en daar kwamen we achter toen de douche werd vernieuwd. De firma Proline heeft zelf ook gebeld en gevraagd te gaan kijken. Als het douchdeksel eraf wordt gehaald, liep het water wel weg. Het probleem zat niet in de standleiding maar in het doucheputje. Het is spijtig dat het allemaal zo is gelopen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Waarom heeft het zo lang geduurd? RiolSERVICE zou toch terugkoppelen aan de corporatie?

A: Dat weet ik niet.



V: Als klager belt met een onderhoudsklacht, waar komt klager dan terecht?

A: Een klachtmelding komt binnen bij een callcenter in Venlo. Zij zetten de opdracht uit naar de betreffende aannemer. Zij zetten een onderaannemer in. Wij krijgen pas achteraf een melding. Waar de communicatie fout gaat, weet ik niet. Ik heb de foto's gezien. Het probleem van het doucheputje is op meerdere adressen. Op de achtergrond is er wel wat uitgevoerd, alleen klager weet dat niet. De standleiding valt onder de garantie van het project. Wij bieden onze excuses aan voor de lange duur. De firma Van der Spelt is aangespoord het probleem op te lossen.

Klager zegt dat ze wellicht nog het probleem had gehad als ze geen klacht had ingediend bij de KCWZH.

V: Het callcenter heeft al meer dan een jaar problemen. Jullie zeggen telkens bezig te zijn met de verbeteringen. Wat is de stand van zaken?

A: Komende november zouden we in het systeem moeten kunnen kijken. We hebben te maken met een aannemer die ook niet goed werkt.

V: Waar bent u op dit moment concreet mee bezig?

A: We kunnen niet inzien welke reparatieverzoeken er binnenkomen. We krijgen alleen reacties vanuit de bewoners.

V: Wanneer informeren jullie de bestuurder met dit probleem?

A: Het probleem is bekend bij het bestuur. Als er klachten binnenkomen, melden we dat bij het bestuur.

V: Klachten van huurders komen toch niet bij jullie terecht?

A: Nee, ze komen eerst bij het callcenter.

V: U heeft dus pas in december van de problemen van klager gehoord?

A: Ja, dat klopt.

V: Wie heeft de zienswijze opgesteld?

A: Dat is de heer XXXX, onze Klachtencoördinator.

V: Zijn er verschillende appartementen aangesloten op dezelfde standleiding?

A: Er loopt nu een onderzoek om dat uit te zoeken.

V: Klager wil compensatie voor gedeerd woongenot. U zegt daar echter niets over?

A: Daar durf ik niks op te zeggen.

V: Waarom niet?

A: Ik ga niet over vergoedingen. Valt dit onder garantie? Of onder de aannemer? Wij zijn uiteindelijk natuurlijk wel verantwoordelijk.

V: Had u dat niet vooraf moeten bezien?

A: De heer XXXX geeft aan dat dit valt onder afdeling Wonen en de manager moet hier uitsluitsel over geven.

V: Vindt u het terecht als er compensatie wordt gegeven?

A: Ja, ik vind van wel.

V: Denkt u dat de corporatie compensatie gaat geven?

A: Ja, ik zou dat wel terecht vinden.

V: In de zienswijze wordt gezegd dat de douche bruikbaar was. Wat vindt u daarvan?

A: De douche was bruikbaar.

V: Denkt u bij het zien van het putje nog steeds dat het functioneel was?

A: Het is functioneel als het water wegloopt. Ik heb moeite met het feit dat het zo lang heeft geduurd. Ik vind een compensatie op zijn plaats.



Laatste woord door de klager

Ik heb verder geen vragen meer. Ik heb nog wel problemen met mijn keukenaanrecht en ik heb daar zelf een loodgieter voor in de arm genomen.

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

Hoorzitting, 5 maart 2024

Verzenddatum, 15 maart 2024