



Verslag hoorzitting 2421

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 betrekking op een uitblijvende reactie vanuit de zijde van de corporatie op de door klager gestelde vragen.

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 leest een zelfgeschreven brief voor. Deze is als bijlage toegevoegd aan dit dossier. Hierin geeft klager als voornaamste klacht de slechte communicatie vanuit de corporatie naar hem over de periode van begin 2023 tot en met nu. Klager noemt het een niet-functionerende organisatie. Zelfs de directeur neemt geen contact met klager op. Klager noemt een aantal voorbeelden waar hij melding over gemaakt heeft, zoals dat in het complex waarin hij woont 24 uur per dag 90% van de verlichting aanstaat. Dit vindt klager energievervalsing, temeer daar de bewoners voor de kosten ervan opdraaien. De corporatie wil hier niets aan doen, zelfs een handtekeningactie heeft hier geen verschil in gemaakt. Verder geeft klager aan meerdere malen geen reactie te hebben ontvangen op verschillende gedane meldingen. Uiteindelijk krijgt klager op 4 januari 2024 op één vraag antwoord, terwijl hij tijdens een eerder telefoongesprek vier vragen heeft gesteld. De corporatie geeft echter aan klager aan dat ze meerdere vragen beantwoord zouden hebben, wat niet zo is. Op 4 februari 2024 vraagt klager aan de corporatie een brief van 10 augustus 2023 op, waarna zij aangeven deze te moeten zoeken en waarvan klager tot op heden niets heeft vernomen en ook de brief niet heeft gezien. Het door de corporatie genoemde personeelstekort in de zienswijze vindt klager een slap excuus en niet een reden om helemaal niets van zich te laten horen. Klager is ook erg boos over het feit dat de corporatie beweert dat klager zijn post niet opent. Dit zou klager tijdens een telefoongesprek gezegd hebben en dit telefoongesprek zou klager graag terug willen horen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: De brief van 4 januari 2024 hebben wij niet gekregen, klopt dat?

A: Dat klopt, die ben ik dan vergeten toe te voegen, maar is er wel. *Klager overhandigt de brief aan de commissie.*

Als ik vragen stel, wil ik daar graag antwoord op hebben van de corporatie. Ook na vijf pogingen.

V: Begrijpen wij goed dat u alle brieven opent die u krijgt?

A: Ja, natuurlijk. Ik heb daar alleen niet op gereageerd, omdat de zaak bij de klachtencommissie lag, wat ik als zodanig heb aangegeven.

V: Het probleem met de verlichting in het complex is ons niet bekend, klopt dat?

A: Ja, dat klopt. Ik vond het moeilijk om het klachtenformulier in te vullen.



V: Wij begrijpen uit het dossier dat u een drietal vragen heeft gesteld, waarvan er uiteindelijk één is beantwoord is en de andere twee niet. Wij nemen aan dat u antwoord wilt op al de door u gestelde vragen, nietwaar?

A: Ja, ik wil antwoorden op alle vragen. Vooral de brief van 24 augustus 2023 is daarin belangrijk.

V: U heeft het ook over een gang naar de berging met een stankklacht. Het zou daar naar urine ruiken. Hoe zit dit precies?

A: Er is inderdaad een gang naar de berging waarin geplast wordt, waardoor het enorm stinkt. Ik heb de corporatie gevraagd dit schoon te laten maken.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX geeft aan dat de brief van 29 januari 2024 veel antwoorden op de door klager gestelde vragen geeft, waarbij ook wordt ingegaan op de reden waarom het allemaal zo gelopen is. Zij heeft dit dossier opgepakt en werkt sinds begin 2024 bij de corporatie. De vragen over de gasprijzen van 2021 en de energieprijzen van 2023/2024 gaan beantwoord worden. Mevrouw XXXX beaamt dat de communicatie in het verleden niet altijd goed is gegaan. Zij geeft ook aan dat de verdere vragen beantwoord gaan worden binnen een vast te stellen termijn vanuit de klachtencommissie.

Daarnaast geeft mevrouw XXXX aan in het systeem te hebben nagezien dat er om en nabij 200 contactmomenten met klager zijn geweest sinds 2020.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Klager verwijst naar een brief van 10 augustus 2023. Is die brief bekend bij de corporatie?

A: Nee, die hebben we niet kunnen vinden en dat hebben we aan klager laten weten.

V: Wat is de oorzaak dat er geen reactie komt op de vragen van klager?

A: Ik denk vanwege de personele wisselingen bij de corporatie en het mislopen van de overdracht naar nieuw personeel toe.

V: Waarom wordt de vraag over de verlichting in het complex bij de VvE neergelegd?

A: Dit moet in een algemene ledenvergadering besproken worden, omdat het complex particuliere eigenaren heeft en de mogelijk bestaat dat de VvE de financiële middelen daartoe niet direct in kas heeft om dit uit te voeren.

V: Hoe nemen jullie de huurders van het complex mee in de VvE-vergaderingen?

A: De VvE is alleen voor de eigenaren. Er worden wel notities van de algemene ledenvergadering gemaakt, maar de genomen besluiten worden normaal niet naar de huurders gecommuniceerd. In dit geval kunnen we best een keer een uitzondering maken en omdat het specifiek door klager gevraagd is dit hem doen toekomen.

V: De zienswijze is niet ondertekend vanuit een medewerker. Waarom is dat?

A: Omdat de persoon die de zienswijze heeft opgesteld relevante informatie over het dossier heeft opgevraagd bij andere personen en als zodanig niet als enige betrokken is in deze kwestie.

V: Kunt u toelichten waarom u hier vanuit uw rol aanwezig bent?

A: Omdat het te maken heeft met een VvE-gerelateerde zaak.

V: De brief van 10 augustus 2023 is niet beantwoord. Wel heeft klager geprobeerd hier meermaals aandacht voor te vragen. Waarom is op de opvolgende brieven niet gereageerd?

A: Misschien omdat het niet duidelijk is geweest welke vragen er in totaal waren.

V: Dit dossier ligt er al even. Zelfs op het moment dat het in behandeling komt bij de klachtencommissie komt er niemand in actie bij de corporatie. Waarom niet?



A: Nee, en dat is niet netjes. De corporatie begrijpt ook dat klager zich niet serieus genomen voelt.

V: Eerder gaf u aan het systeem te hebben geraadpleegd en gezien te hebben dat er sinds 2020 zo'n 200 contactmomenten met klager zijn geweest. Gezien hetgeen u daarover heeft aangegeven: hoe kan het dan dat het onbekend is welke vragen er nu nog openstaan en als zodanig behandeld moeten worden door de corporatie?

A: Het systeem werkt wel, maar moet gevuld worden. Alleen de brief van 10 augustus 2023 is weg. Contacten die er zijn, worden automatisch geregistreerd en alles wat VvE-gerelateerd is, komt dan bij mij terecht.

V: Wij begrijpen dat u het dossier van klager in januari 2024 overgedragen heeft gekregen. Kunt u aangeven waarom pas in februari 2024 een reactie is gestuurd aan klager?

A: Toen klager eind januari 2024 vroeg om de brief van 10 augustus 2023 toe te sturen, is dat het moment geweest dat de corporatie er achteraan is gegaan.

V: De brief van 10 augustus 2023 zou, als onderdeel van de klachtenprocedure bij de klachtencommissie al in uw bezit zijn. Kunt u dan aangeven waarom u in dat geval zou hebben aangegeven deze niet te hebben en niet tot behandeling van de klacht van klager over te zijn gegaan?

A: Ik heb dat over het hoofd gezien.

V: Uit het dossier begrijpen wij dat medio mei 2023 een agendapunt in de VVE-vergadering was geplaatst ten aanzien van de verlichting waar klager over sprak. Is dat punt besproken en, zo ja, wat is het resultaat daarvan?

A: Dat zou ik in de notulen na moeten lezen. Dit was mij niet bekend.

V: Hoe nauw bent u betrokken bij de klachtencoördinator en het proces hieromheen?

A: Ik ben er redelijk bij betrokken. Het is een groot dossier en ik heb het in een te korte tijd na moeten lezen.

V: Begrijpen wij daarmee goed dat u een periode van twee maanden te kort vindt in het lezen van het dossier van klager?

A: Ja.

V: Waarom denkt u dat klager zijn post niet openmaakt?

A: Telefonisch heeft hij gezegd dat hij de post niet opent. Echter, hier geeft klager aan het wel te openen, maar niet te lezen.

V: U geeft aan bereid te zijn om de vragen snel op te pakken. Binnen welke termijn denkt u dan te kunnen reageren?

A: Ik denk aan tien werkdagen.

V: Kunt u, ook ten behoeve van klager, aangeven wat de directeur te zien krijgt aan binnengekomen klachten en hoe dat in zijn werk gaat?

A: Brieven komen altijd eerst bij de secretaresse binnen en die sorteert bij wie het vervolgens terecht moet komen.

Laatste woord door de klager

Ik heb niet gezegd dat ik de post niet lees. Die 200 contactmomenten zijn van de 26 jaar dat ik er woon, maar zijn niet alleen vanwege deze kwestie. Bij deze zaak zijn maar een paar contacten geweest. Ik wil een bandje horen, waar het gesprek op staat dat ik de betreffende uitlating zou hebben gedaan. Ik vind dat de directeur hier had moeten zitten en niet zijn afgezanten.



Klachtencommissie
Wonen
Zuid-Holland

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, 28 februari 2024
Verzenddatum, 15 maart 2024*