



## Verslag 2448

Corporatie: Trivire

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 de oplevering van een project in en de brandveiligheid van de woning en op het aanvragen van een zelf aangebrachte voorziening (ZAV).

*De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.*

*Omdat klager (met kennisgeving) afwezig is, geeft de voorzitter, voordat de corporatie de gelegenheid krijgt haar zienswijze te lichten, een korte samenvatting van de klacht.*

### Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX vertelt dat klager op 14 december 2022 met haar moeder in de woning is komen wonen. Sinds die tijd heeft zij 21 klachten ingediend. De meeste klachten gingen over reparatieverzoeken. Daarover zijn 24 e-mails ontvangen. Opzichter XXXX heeft de woning opgeleverd. Toen waren er alleen problemen met het ventilatierooster. Dit is tijdelijk even afgeplakt geweest met duct tape vanwege de lange levertijd van het nieuwe ventilatierooster. Opzichter XXXX heeft het daarna van opzichter XXXX overgenomen. Zij hebben het uiteindelijk samen opgelost en bloemen met een excuus aangeboden aan klager. Daarna kwam een klacht over tocht binnen, waarna uiteindelijk het slaapkamerraam vervangen is. Tijdens deze werkzaamheden werd verkeerd opgemeten. Daarnaast brak tijdens het plaatsen het raam. Daar is direct actie op ondernomen. Niet veel later is het goede raam geplaatst. Er was aangegeven aan klager dat er drie medewerkers zouden komen. Uiteindelijk waren dat er twee, hetgeen klager niet kon waarderen. Klager meende dat het raam expres gebroken was door de medewerkers, zodat zij snel het weekend konden gaan vieren.

Daarna waren er problemen met de lift. Daarvoor kwamen medewerkers XXXX aan de deur bij klager. Klager was daar op dat moment niet van gediend en werd boos.

Op dit moment is de woning technisch in orde. Volgens meerdere opzichters van de corporatie is het een mooie woning.

Wat betreft het project van de brandveiligheid was er een brief verstuurd. Klager zei deze niet ontvangen te hebben. Er is ook een huurdersportaal. Daar zou alles in moeten staan, maar het is mevrouw van XXXX onbekend of klager zich heeft aangemeld.

Klager diende verder ook een klacht over de brandmelders in. Dit traject loopt nog. Plaatsing staat dit jaar nog gepland als de leveringen meezitten.

Al met al zijn opzichters XXXX regelmatig aan de deur geweest bij klager voor allerlei zaken. Klager heeft over iedereen klachten, niemand doet het goed. Er zijn bloemen en bonbons gestuurd door de corporatie en de firma Sira Brandpreventie BV. De corporatie weet verder niet wat nu nog te moeten doen voor klager.

Mevrouw XXXX is later ingestapt in de situatie. Zij kreeg een klacht over de aanvraag van de vaatwasser aansluiting. Kort daarvoor was het beleid voor de ZAV-aanvragen veranderd.

Daar was bij de afhandeling in eerste instantie geen rekening mee gehouden. Dat was door mevrouw XXXX verteld aan klager per telefoon. Deze leek dit toen te begrijpen. Vervolgens is de eerder verleende tijdelijke toestemming omgezet in een definitieve toestemming.



Daarvoor heeft zij nog een compliment per e-mail heeft gekregen van klager. Het document is met ondertekening van klager zelf terugontvangen. Mevrouw XXXX heeft zelfs haar privé-nummer gegeven om het contact soepeler te laten verlopen.

### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Klager geeft aan dat de corporatie niet inhoudelijk reageert op de door haar ingediende klachten. Wat vindt u daarvan?

A: Dat is niet waar. Ik heb mijn werk goed gedaan en reageer inhoudelijk binnen de daarvoor bepaalde tijd.

V: Wat vindt u van de uitspraak van klager dat medewerkers van de corporatie onbeschoft gedrag zouden vertonen?

A: Klager zegt dat ze gehoord heeft dat een medewerker van de corporatie iets zei op de achtergrond aan de telefoon toen zij belde. Deze medewerker spreekt dit echter tegen. Verder herken ik dit absoluut niet. Op het laatst heb ik zelf niet meer gereageerd. Want, wat er ook gezegd wordt, het is nooit goed in ogen van klager.

V: Klager geeft aan erkenning te willen en zegt dat er veel fouten zijn gemaakt door de corporatie. Wat vindt u daarvan?

A: Wij erkennen zeker wel dat er fouten zijn gemaakt, maar hebben het ook weer opgelost binnen een korte tijd. We hebben excuses, bloemen en bonbons aangeboden. Wat moeten we nog meer doen?

V: Wat betreft de vaatwasser zou klager, zo wij dat begrijpen, inmiddels een definitieve toestemming hebben gekregen en daarvoor hebben getekend. Dit formulier hebben wij overigens niet in ons dossier. Zou u ervoor zorg kunnen dragen dit alsnog aan ons toe te sturen? Het liefst in de loop van deze week.

A: Dat klopt en is akkoord.

V: Behalve het ventilatierooster geeft klager aan ook problemen in het toilet te hebben. Zij heeft het over de aanschaf van een bepaalde slang. Herkent u deze klachten?

A: Deze items komen niet bekend voor. Opzichter XXXX geeft aan dat het alleen nog om het ventilatierooster gaat. Wij zullen u daar nog een kopie van toesturen waar dit in vermeld staat.

V: U zou een gesprek met klager gevraagd hebben in verband met een ingediende klacht over mevrouw XXXX. Klager is daar niet op in gegaan, klopt dat?

A: Dat klopt. Klager blijft e-mails sturen over iedereen, maar wil verder niks. Van mij heeft ze ook informatie opgezocht via LinkedIn en deze gegevens tegen mij gebruikt. Sindsdien post ik geen berichten meer via LinkedIn.

V: U bent niet aan de deur geweest bij klager?

A: Nee, want bij anderen wordt ze dan ook boos. Klager staat daar absoluut niet positief tegenover. Ze geeft aan dit niet te willen.

V: Inzake de lift zijn er mensen aan de deur geweest, waarop klager boos werd. Hebben zij toen geprobeerd te vragen wat het probleem was?

A: Klopt, ze hebben dat gevraagd, maar kregen geen antwoord.

V: Vanaf het betrekken van de woning geeft klager aan last te hebben van tocht door een raam. Is het duidelijk geworden waardoor dit kwam?

A: Na het vervangen van dat raam is er geen klacht meer geweest daarover.

V: Klager vindt iets van de communicatie van de corporatie. Wat is uw mening daarover?

A: Wij reageren altijd op haar e-mails en op een normale manier. Ook aan de telefoon zijn we altijd rustig en begripvol gebleven. Klager zelf is juist erg onaardig naar de medewerkers van de corporatie toe.



V: Begrijpen wij goed dat de brandmelders nog zullen worden vervangen, na intern akkoord over een in dat kader te nemen besluit?

A: Ja, dat klopt, daar zijn we nog mee bezig.

V: Klager is op zoek naar erkenning en excuses, maar u geeft aan die al gegeven te hebben. Kunt u daar wellicht iets aanvullends op zeggen?

A: Ja, dat vinden wij van wel. Wat moet er dan nog meer?

V: Heeft u die vraag wel eens aan klager gesteld?

A: Ja, zij geeft dan aan excuses te willen, maar als we dat dan doen is het niet goed.

V: Stel dat het advies van ons als klachtencommissie is om een goed gesprek te houden tussen u, als corporatie, en klager. Dit in het kader van het herstellen van de onderlinge verhoudingen. Zou u daar dan voor openstaan?

A: Ja, daar staat de corporatie nog steeds voor open.

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

Hoorzitting, 21 mei 2024

Verzenddatum, 28 mei 2024