



Verslag 2474

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 de lange doorlooptijd van de door klager ingediende reparatiemeldingen en het uitblijven van de adequate opvolging daarvan door 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

Klager geeft aan dat het klopt dat hij een bedrag van zijn huur heeft ingehouden. Dit heeft hij gedaan om een punt te maken betreffende de openstaande reparatiemeldingen en klachten die door de corporatie worden genegeerd. Er is vanuit de corporatie een medewerker bij klager langs geweest op 13 maart jl. en deze heeft de reparatieverzoeken genoteerd. Klager geeft aan dat hij daarna nog gebeld en gemaïld heeft, maar daar niks op heeft gehoord vanuit de corporatie. Klager heeft diverse foto's gestuurd en heeft diverse mensen van de corporatie gesproken, maar er wordt niets gedaan met zijn meldingen/klachten. Klager geeft aan dat hij zich genegeerd voelt.

Het dossier van klager is inmiddels uitgegroeid tot een heel boekwerk, maar vanuit de corporatie komt er alleen een korte brief met daarin de mededeling dat de reparatie is uitgevoerd. Na maanden contact zoeken, zonder gehoor te krijgen, heeft klager aangegeven dat er echt iets moet gaan gebeuren. Klager heeft onder andere meldingen ingediend over zijn binnenmuren, waar de verf vanaf bladdert, en een brandplek die hij niet veroorzaakt heeft. In het servicecontract voor bewoners staat dat er om de twee jaar een inspectie uitgevoerd wordt. Klager geeft aan dat er in zijn woning onder andere gaten in de muren zitten, de wind vrij spel heeft, waardoor de warmte eruit gaat en de kou erin. Zulke gebreken moeten opvallen als je om de twee jaar langs komt voor inspectie vindt klager. Klager heeft nu twee winters in de kou gezeten en in april wordt het pas opgelost, maar dan is de winter voorbij.

Er staat in het verweer dat de ketel onderhoud nodig heeft, maar dit is een nieuwe ketel die geplaatst is in oktober 2023. Naar mijn idee hoeft er dan in januari 2024 geen onderhoud gepleegd te worden. Dit is dan ook niet het belangrijkste punt. Mijn klachten gaan over mijn woning die niet warm wordt en waar de gaten in de muur zitten. De corporatie leest mijn papieren niet en neemt de klachten niet serieus.

In 2011 heb ik lekkage in de badkamer gehad en het heeft van mei 2011 tot mei 2013 geduurd voor dit opgelost werd. Het heeft twee jaar moeten duren voor de corporatie kon vaststellen dat de lekkende kraan bij de bovenbuurman het probleem was. De gebladderde muur is onder andere de consequentie van die lekkage. Dit is een illustratie van hoe de corporatie te werk gaat. Ik heb op de website van de klachtencommissie gezien dat soortgelijke zaken gegrond zijn verklaard en voor mij is dit een bevestiging dat deze corporatie niet goed te werk gaat. Ik voel me ook totaal genegeerd en dat is een kwalijke zaak.



Op verzoek van de voorzitter licht klager kort toe wat de nog openstaande punten zijn, die verholpen moeten worden door de corporatie.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Weet u of het appartementencomplex waar u woont zowel huur- als koopwoningen heeft?

A: Er zijn drie gebouwen, twee daarvan zijn voor de sociale huursector.

V: Is het juist dat het complex een vve kent?

A: Ja, die is er.

V: Begrijpen wij goed dat u zich met zoveel woorden niet gehoord of serieus genomen voelt door de corporatie?

A: Dat klopt. Ik word volledig genegeerd door de corporatie.

V: In de brieven die u gestuurd heeft naar de corporatie noemt u verschillende data. U geeft u aan dat u vanuit de corporatie geen gehoor krijgt. Is de corporatie ermee bekend dat het om openstaande reparatieverzoeken gaat?

A: Zij zijn van alle nog te verhelpen reparatieverzoeken aan mijn woning op de hoogte. Behalve de reparaties aan de buitengevel; die heb ik pas geleden aan het geheel toegevoegd. De brieven gingen voornamelijk over het stucwerk en de brandplek binnen.

V: Is er vanuit de corporatie een reactie gekomen op de door u gestuurde brieven?

A: Nee, en daarom zitten we hier, omdat ik geen enkele reactie krijg en ik niks hoor van de corporatie.

V: Wij begrijpen dat u verschillende malen telefonisch contact heeft gehad met de corporatie.

Kunt u toelichten wat u teruggekoppeld krijgt?

A: In eerste instantie geven ze het door, maar er komt geen opvolging. Ik bel een week later weer en dan krijg ik te horen dat er nog steeds niks is opgepakt door de corporatie. Ze sturen mij van het spreekwoordelijke kastje naar de muur en laten niks weten.

V: U wenst een excuusbrief van de corporatie te ontvangen. Wat zou volgens u daarin moeten worden opgenomen, mocht de corporatie deze naar u toesturen?

A: Ik wil van de corporatie vernemen waarom dit allemaal zo lang duurt en waarom zij niet handelen. Hoe kan het dat een klacht die in maart is ingediend nu nog loopt? Ik wil weten hoe of wat. Laat de corporatie het maar uitleggen.

V: Kunt u er dan een streep voor uzelf onder zetten? Of kan een gesprek op kantoor bij de corporatie nog bijdragen aan het loslaten van deze kwestie? – dit uiteraard na het verhelpen van de nog openstaande punten door de corporatie.

A: Als de klachten verholpen zijn en de lopende klachten nog gesprek van onderwerp zijn, sta ik daar zeker open voor.

Zienswijze van de corporatie

Ik ben sinds een week de opzichter en heb mij kort kunnen verdiepen in deze zaak. Wat ik in het dossier lees en nu ook van klager hoor, is dat hij van het kastje naar de muur gestuurd is. Dat kan niet de bedoeling zijn vanuit de corporatie. De corporatie maakt zware tijden mee en er is veel personeelsverloop. Dit mag hoe dan ook niet de reden zijn dat meneer nog altijd met de openstaande reparatieverzoeken betreffende zijn huis zit. De krimpscheuren zijn voor de huurder zelf. Dit staat in het onderhoudsoverzicht dat ook terug te vinden is op de website van de corporatie. Deze vallen dus niet onder de serviceovereenkomst. Om meneer tegemoet te komen zijn bij uitzondering de krimpscheuren dichtgemaakt op kosten van de corporatie.

Het gehele spuitwerk is een zelf aangebrachte voorziening. Dit is dan ook voor meneer zelf. Dit had uiteraard naar meneer gecommuniceerd moeten worden vanuit ons. Dit is niet



gebeurd. De onderhoudstelefoon is vanuit de corporatie uitbesteed aan een callcenter dat de binnenkomende telefoontjes waarneemt. Ik heb gevraagd naar de onderhoudsstatus van meneer zijn woning, maar ik kreeg daar geen volledig beeld van. Meneer werd naar de vve doorverwezen, zonder dat dit had moeten gebeuren.

De gaten waaruit de tocht in de woning komt had ik graag zelf willen zien om een duidelijk beeld te kunnen hebben. Er moet wel ventilatie in de woning zijn. Vaak zien bewoners tocht als iets negatiefs, maar vaak is het de ventilatie in de woning die nodig is om het gehele huis te ventileren. Dat er krimp-scheuren in de buitengevel zitten, geloof ik niet. Er zullen scheuren zijn, maar die hoeven niet per se problematisch zijn. Er mag vocht in de gevel zitten. Het water wat in de gevel komt wordt door de spouw naar beneden afgevoerd, zodat dit niet naar binnen lekt. Werken aan de gevel vanuit de corporatie mag niet in verband met de vve. De vve krijg ik naar verwachting niet in beweging om uit coulance meneer tegemoet te komen. De eisen van meneer, onder andere de excuusbrief, excuses wil ik bij deze persoonlijk maken. Dit omdat ik van mening ben dat meneer niet snel en adequaat geholpen is vanuit de corporatie. Nee is ook een antwoord. Nu is het antwoord vaak in het midden gelaten of meneer is van het kastje naar de muur gestuurd. De financiële compensatie, waar klager om vraagt vanwege het niet hebben van woongenot, is lastig te duiden. Ik weet niet over welke periode meneer het heeft. Het is niet duidelijk hoelang het gebrek heeft bestaan. Daarbij moeten we eveneens gaan kijken wat de huurcompensatie inhoudt. Het serviceabonnement kan ontbonden worden, maar dan moet klager wel weten dat er door hem niet meer gebeld kan worden naar ons als er problemen zijn in de woning. Het terugbetalen van reeds betaalde abonnementskosten is in dat geval overigens niet aan de orde. Dit omdat de dienst zelf reeds is afgenomen. We zijn gestopt met de twee jaarlijkse onderhoudsbeurten aan de cv-ketels, omdat dit voor ons niet meer rendabel is. Dit hebben ze als zodanig gecommuniceerd naar al onze huurders. De aangetekende brieven zijn wat ons betreft op klager zijn eigen initiatief aan ons toegestuurd. Wat dat betreft staan we niet open voor financiële compensatie. Voor ons is spoed iets anders dan wat meneer spoed vindt. Op dat punt zal het een oneindige discussie blijven ben ik bang. De meldingen van klager hebben bij ons, afgezet tegen andere meldingen die bij ons spelen, geen spoed. Vandaar dat ze er nog liggen. De communicatie vanuit de corporatie is niet goed verlopen. Op dat punt geef ik klager gelijk.

Het vervelende is dat er brieven vanuit de corporatie aan klager zijn gestuurd, waar ik niet van weet wie daar intern voor verantwoordelijk is.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Kunt u iets zeggen over de brandplek?

A: Dit moet ik nakijken. Ik kan me de situatie niet inbeelden om daar een oorzaak aan te hangen. Als het een gevolgschade betreft, dan is het een kwestie van nakijken wie er verantwoordelijk voor is en het probleem verhelpen.

V: Wij lijken te begrijpen dat bij het callcenter zaken blijven liggen, zonder dat deze worden doorgezet. Klopt dat?

A: Voor meneer lijkt dat inderdaad het geval te zijn geweest. Ik heb de historie opgevraagd, maar krijg een overzicht van telefoongesprekken waar ik niet veel mee kan. Ik moet hier dieper induiken om te kunnen zien hoe of wat.

V: Kunnen wij daaruit opmaken dat u met zoveel woorden aangeeft dat meneer gelijk heeft? – in die zin dat een opvolgende actie vanuit de zijde van de corporatie uitblijft.

A: Betreffende de communicatie heeft meneer gelijk. In het geval van de andere klachten moet ik er dieper induiken om daar wat over te kunnen zeggen.



V: U geeft aan dat het gebladderde stuc- of pleisterwerk een zelf aangebracht voorziening betreft. Het daaraan te plegen onderhoud is dan voor klager zelf. Wat als de oorzaak van wat er nodig is betrekking heeft op een eerder plaatsgevonden voorval en daarmee gevolgschade betreft?

A: Ik weet niet of het onder de vloer nat is. Dan blijf je altijd schade houden aan de muren en blijft het bladderen. Alleen ken ik de situatie niet, dus dat is lastig oordelen.

V: Begrijpen wij goed dat u aangeeft dat hier nader naar gekeken moet worden wil daar definitief over gezegd kunnen worden wie verantwoordelijk is voor de herstelkosten?

A: Dat klopt, ja. Lekkages zijn lastig en bij klager heeft het al twee jaar geduurd. Dus moeten we zo snel mogelijk onderzoeken hoe of wat.

V: Bent u als corporatie bereid om een goed gesprek te hebben met klager, wat zou kunnen bijdragen in het herstel van de onderlinge relatie?

A: Zeker, dat is wat mij betreft geen probleem.

V: Zou u verder ervoor openstaan om bij klager langs te gaan om de actuele situatie in kaart te brengen? – dit in relatie tot de uit te zetten acties tot het eventueel verhelpen van zaken.

A: Graag zelfs, dan kunnen we dingen opstarten en zorgen dat alles wordt opgelost op zeer korte termijn.

V: U gaf aan dat u niet weet door wie de brieven aan klager verstuurd zijn, omdat ze niet met naam ondertekend zijn. Is dat niet na te gaan binnen de corporatie?

A: Er zijn veel collega's op vakantie. Veel collega's zijn vrij op maandag en vrijdag, en dit is dus lastig te achterhalen. Er is me wel gevraagd om langs te gaan bij klager, maar ik wilde me eerst inlezen en deze zitting afwachten.

V: Weet u of er soortgelijke meldingen zijn binnengekomen bij de corporatie door andere huurders in dit appartementencomplex?

A: Nee, dat weet ik niet. Graag gaan wij op zeer korte termijn langs bij meneer. We schrijven ook de gewenste excuusbrief, en wat mij betreft vergoeden we ook de kosten voor de aantekende brieven.

V: Kunt u aangeven wat het aandeel van de corporatie is in de vve?

A: Volgens mij was het de bedoeling dat het een volledig koopcomplex zou worden, maar dit lukte niet en toen zijn er appartementen in de verhuur gegaan. De exacte verhouding (eigenaar/bewoners versus de corporatie) weet ik niet.

Laatste woord door de klager

Het feit dat er hoog personeelsverloop is en veel dingen worden uitbesteed is voor mij op geen enkele manier relevant. Met degene die de corporatie inhuurt moeten afspraken worden gemaakt. De beheerder van de vve is langs geweest. Die heeft geconstateerd dat het vrij onschuldige krimpscheuren zijn. Scheuren die eenvoudig op te lossen zijn door een eigenaar. Aangezien ik geen eigenaar van de woning ben, is dit dus op kosten van de corporatie.

Ik heb toen ik in deze woning kwam wonen een contract getekend met de corporatie. Als zij besluiten stukken daaruit te halen en die anders op te maken moet ik een nieuw contract krijgen, lijkt mij. Het lijkt mij dat ik daarmee akkoord moet gaan en dat beide partijen opnieuw een handtekening daaronder moeten zetten. De corporatie laat mij vijf maanden wachten omdat andere mensen spoed hebben. Het lijkt mij dan niet meer dan normaal dat de corporatie mij dit in ieder geval per brief laat weten. Nu laat de corporatie mij vijf maanden wachten en weet ik van niks.



Ik voel me genegeerd en vraag me af waarom andere mensen wel met spoed worden behandeld en ik niet. Mijn spuitwerk en mijn kosten zijn akkoord, maar de schade die is ontstaan door een lekkage van de bovenbuurman, daar kan ik niks aan doen en dan zijn de kosten voor de corporatie, lijkt mij. Dat is toch niet mijn schade? Dat vind ik pure onzin en hiervoor ga ik de corporatie aansprakelijk stellen.

Het ging ook niet om de cv-ketel zelf, maar om het verwarmen van het huis. Ik heb huur ingehouden en gewacht tot zij reageerde. Ik heb hier een brief voor gestuurd naar de corporatie en het telefonisch doorgegeven. Ik kreeg alsnog een brief van de gemeente dat ik een huurachterstand heb, maar dat is helemaal niet zo. De gemeente heeft overigens aan mij gevraagd hoe of wat en heeft aangegeven zelf ook niks van de corporatie gehoord te hebben. Dat de medewerker van de corporatie dit alles op het laatste moment heeft gehoord, is niet mijn probleem. Er lopen hier genoeg mensen die al mijn brieven en telefoontjes gekregen hebben. Dus hier heb ik geen begrip voor. Dit versterkt mijn idee alleen maar meer dat de medewerkers van deze corporatie totaal niet weten wat er allemaal speelt.

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, 13 augustus 2024

Verzenddatum, 29 augustus 2024