



Verslag hoorzitting 2478

Corporatie: Staedion

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 het niet, niet tijdig en/of niet (op gepaste manier) reageren op het verzoek van klager om een periodieke servicebeurt in de woning van klager uit te laten voeren.

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 een brief te hebben ontvangen van de corporatie waarin stond aangegeven dat ze een afspraak moest maken voor de uit te laten voeren servicebeurt. Klager heeft twee keer een brief geschreven naar de corporatie voor het maken van de betreffende afspraak, maar er wordt helemaal niet gereageerd. Daarna heeft klager de klacht ingediend bij de KCWZH. Ze moeten reageren op een klacht, vindt klager, maar ze reageren niet.

Klager geeft aan ook niet te kunnen reageren via e-mail richting corporatie, want ook dan reageren ze niet. Ze reageren ook niet als klager een aangetekende brief stuurt. Als de mediator of de advocaat van klager belt, dan wordt er gezegd dat een bepaalde medewerker niet meer werkt bij de corporatie. Dan wordt een kort geding gestart en blijkt dat die betreffende medewerker nog wel werkzaam is bij de corporatie.

De corporatie moet de servicebeurt uitvoeren, aldus klager.

Uiteindelijk komt er een brief van de corporatie en moet er toch actie komen, maar ook dat wordt niet uitgevoerd en moet de KCWZH wederom worden ingelicht.

De voorzitter geeft aan dat de reikwijdte van de klacht zich specifiek toespitst op het dienstverlenende aspect van de corporatie, conform het door klager ingediende klachtenformulier. In die zin, of de corporatie datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden. De klachtencommissie zal zich niet uitlaten over de in het verleden plaatsgevonden incidenten.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Heeft de afspraak voor de uit te voeren servicebeurt inmiddels plaatsgevonden?

A: Ja, vorige week dinsdag 20 augustus.

V: Wie is er bij u langs geweest?

A: Er kwam iemand en ik vroeg of ze de batterij van de rookmelder wilden vervangen. Er was ook een sleutel afgebroken van de vaste kast in de woning. Dat kon niet gepareerd worden, zeiden ze. Maar ik zei dat het wel kon, want die sloten zijn nog gewoon te koop. De sloten zijn ingespoten, maar er is ook tegen het glaswerk aan gespoten en ook op de vensterbanken. Dit was vies geworden en niet schoongemaakt. Na een kwartier was deze persoon weer weg.

V: Begrijpen wij hieruit dat u niet tevreden bent?

A: Het leek wel een orkaan die binnenkwam.

V: Op 14 november 2023 heeft de corporatie u een brief gestuurd. U kon online een afspraak inplannen voor het plaats laten vinden van de servicebeurt. Klopt het dat u dat niet heeft gedaan?

A: Nee, dat heb ik niet gedaan.

V: Waarom wilt u alleen corresponderen via de post?

A: Telefonisch komen ze afspraken niet na en ik wil alles zwart op wit hebben.



V: Op 1 augustus 2024 stuurt de corporatie nog een keer een brief. En daarvoor ook nog eens een e-mail voor het maken van de betreffende afspraak. Klopt het dat u uw e-mailadres niet aan de corporatie had verstrekt?

A: Dat klopt. Ik wil dat alles per post verloopt. Als je hun het e-mailadres geeft, gebruiken ze dat voor allerlei zaken, ook voor nieuwsbrieven – die ik overigens niet wil ontvangen.

V: Begrijpen wij goed dat op 11 augustus 2022 de laatste servicebeurt was uitgevoerd?

A: Ja, dat klopt.

V: Uit de stukken maken wij op om de 18 maanden een servicebeurt wordt uitgevoerd. Er is ook nog een onderdeel in het servicecontract waarin staat dat, als het een klein defect is, een huurder contact kan opnemen met de corporatie voor het laten verhelpen daarvan. Heeft u het defecte slot ook apart gemeld bij de corporatie?

A: Nee. Ik wacht gewoon tot de servicebeurt wordt uitgevoerd. Zelf wilde ik verder de batterij van de rookmelder vroegtijdig verwisseld hebben. De scharnieren worden daarnaast altijd gesmeerd.

V: Kijkend naar de situatie en hetgeen u in het klachtenformulier heeft aangegeven, begrijpen wij het dan goed dat de kwestie voor u gesloten kan worden met het ontvangen van een excuusbrief en eventueel een bos bloemen van de corporatie?

A: Ja, dat vind ik goed.

Zienswijze van de corporatie

In november zijn de brieven verstuurd aan huurders om een afspraak te maken voor de periodiek uit te voeren servicebeurt. Mevrouw heeft een brief gestuurd en aangegeven dat zij graag een servicebeurt wilde. Op de afdeling Planning is de brief van klager binnengekomen. Mevrouw heeft destijds aangegeven alleen te willen communiceren via de post. Helaas is daarin iets niet goed gegaan. Mevrouw heeft tot twee keer toe een brief geschreven en daarna is er helaas een e-mailadres in het systeem gekomen van klager, waarna klager een e-mail heeft ontvangen met het verzoek per e-mail te reageren.

In de manier van communicatie met klager zijn zaken niet goed gegaan. Daarna kwam de KCWZH in beeld. De servicebeurt is daarna ingepland en uitgevoerd. Het gaat vooral om de niet goed uitgevoerde communicatie. Ik weet niet goed hoe het e-mailadres van klager in het systeem terecht is gekomen. Huurders mogen aangeven alleen via de post op de hoogte gehouden te willen worden, maar in klagers geval is dat niet goed gegaan.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Begrijpen wij goed dat een huurder qua communicatievoorkeuren aan kan geven om alleen via de post te communiceren?

A: Ja, dat kan.

V: Wat gebeurt er met inkomende brieven bij de corporatie?

A: De post komt binnen via een derde partij. Zij scannen de brieven in en die gaan naar de afdeling klantenservice. Zij zetten deze weer door naar de betreffende afdeling. Brieven worden wel gedigitaliseerd. Fysieke brieven zijn wel wat langzamer qua verwerking daarvan. Het vertraagt wat meer, maar het komt wel binnen.

V: Kunt u toelichten hoe het kan zijn dat tot vier keer toe het niet goed is gegaan met de door klager gestuurde brieven aan de corporatie?

A: Er wordt iemand aangewezen op een afdeling, die de binnenkomende brieven vervolgens verdeelt naar een collega. Dan moeten ze ermee aan de slag.

V: Worden de brieven in een dossier gezet?

A: Ja, want ik heb ze daarin ook gezien.

V: Klopt het dat elke huurder met een servicecontract binnen 18 maanden een terugkerende afspraak voor een uit te laten servicebeurt mag verwachten?

A: Men krijgt standaard een brief.



V: Als een huurder per post reageert, klopt het een huurder aan mag geven wanneer en hoe laat de afspraak kan plaatsvinden?

A: Ja, dat kan en we proberen er rekening mee te houden. Mevrouw heeft keurig een brief gestuurd met het verzoek tot het inplannen van de servicebeurt.

V: Kan het duidelijker in een systeem komen te staan dat een huurder slechts per post wil communiceren?

A: We hebben een bepaald systeem en de voorkeurswijze van communicatie is wellicht niet helemaal duidelijk voor medewerkers.

V: Gaat het vaker mis, denkt u?

A: Ik hoop het niet.

V: Klager zegt dat er te laat is gereageerd op het gedane verzoek tot het uit laten voeren van de servicebeurt. De stelling van klager is dat ze daar wel voor betaalt en graag, wegens de late uitvoering van de servicebeurt (4 maanden na de termijn van 18 maanden), de daarmee gemoede kosten wenst terug te krijgen. Wat vindt u daarvan?

A: De servicebeurt is extra en vindt eens in de 18 maanden plaats. Persoonlijk vind ik compensatie te ver gaan. We zijn altijd bereikbaar als corporatie voor het oppakken van gemelde zaken.

V: Vindt u een tegemoetkoming voor mevrouw van deze vier maanden op zijn plaats?

A: Het is niet netjes gegaan. Een bos bloemen met een excuusbrief, dat kunnen we wel doen, maar we gaan geen geld teruggeven.

De voorzitter geeft aan dat de commissie geen niet bevoegd is zich uit te laten over de toekenning van een eventuele schadevergoeding. Daartoe zal klager zich moeten wenden tot de kantonrechter.

Laatste woord door de klager

Ik hoef verder niets meer te zeggen.

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, 27 augustus 2024

Verzenddatum, 16 september 2024