



Verslag 2523

Corporatie: Woonforte

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 uitvoeren van een onderhoudsbeurt aan de cv-ketel en het op verschillende momenten niet nakomen van een afspraak voor dit onderhoud.

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

Omdat huurder afwezig is, geeft de voorzitter, voordat de corporatie de gelegenheid krijgt haar zienswijze uit te dragen, een korte samenvatting van de klacht.

Toelichting op de klacht door de voorzitter

De klacht heeft betrekking op het feit dat volgens huurder op 24 september 2024 opnieuw een afspraak ingepland stond voor het onderhoud aan de cv-installatie. Deze afspraak is niet nagekomen en dat was ook niet de eerste keer. Huurder vindt dat zeer vervelend en heeft de corporatie gevraagd actie te ondernemen door contact op te nemen met de firma Feenstra. Volgens huurder zouden er ook werkzaamheden aan de mechanische ventilatie uitgevoerd moeten worden. Op 30 augustus zijn die werkzaamheden uitgevoerd.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie geeft aan niets te weten over een afspraak voor het onderhoud aan de cv-installatie. In november 2022 is voor het laatst onderhoud hiervoor geweest en de volgende keer zal in november 2025 zijn.

De corporatie weet niet precies hoe het met de afspraak is gegaan voor het onderhoud van de cv-installatie. De corporatie vraagt de firma Feenstra om zelf contact op te nemen met huurders voor het maken van een afspraak. Voor zover de corporatie bekend, heeft Feenstra contact opgenomen met huurder voor het maken van een afspraak voor het onderhoud van de mechanische ventilatie.

De firma Feenstra heeft geprobeerd een afspraak te maken voor het onderhoud aan de mechanische ventilatie. Huurder wilde graag een andere datum. Het contact tussen de firma Feenstra en huurder is niet goed verlopen. Er is een voicemail ingesproken door de firma Feenstra maar huurder heeft gemeld dat ze haar voicemail niet beluistert. De firma Feenstra heeft dus wel contact opgenomen maar een afspraak is toen niet tot stand gekomen. Wellicht is huurder wat ongeduldig geworden. Op 7 augustus 2024 is er een melding gemaakt door huurder en uiteindelijk heeft op 30 augustus 2024 het bezoek plaatsgevonden voor het onderhoud aan de mechanische ventilatie. Het is jammer dat het voor huurder wellicht te lang heeft geduurd maar in een zomerperiode is binnen afzienbare tijd het onderhoud uitgevoerd.

Het is jammer dat huurder er nu niet is want dan had er wellicht duidelijkheid gegeven kunnen worden over de afspraak van 24 september 2024 en de verwarring over de firma Feenstra inzake hun verschillende disciplines.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Hebben jullie na augustus 2024 geen e-mails meer ontvangen van huurder?



A: Dat klopt en we hebben van de firma Feenstra gehoord dat op 30 augustus 2024 het bezoek voor het onderhoud aan de mechanische ventilatie heeft plaatsgevonden. We hebben een en dezelfde partij voor het onderhoud aan een cv-installatie en de mechanische ventilatie. Dat kan wellicht verwarrend zijn voor huurders. 24 september 2024 is voor ons een onbekende datum. Die datum is wellicht wel genoemd en had mogelijk betrekking op de mechanische ventilatie. Het onderhoud aan de cv-installatie is gepland voor 2025.

V: De onderhoudsperiodes voor een cv-installatie worden telkens anders. Kan huurder wellicht denken dat de cv-installatie dit jaar moet worden onderhouden? Of moet ze weten dat het pas in 2025 zal plaatsvinden?

A: Het klopt dat de cycli van ketels verschillen kent. Wij doen onderhoud daaraan nu om de twee of drie jaar. Het heeft te maken met het type ketel. Wellicht dacht huurder dat het onderhoud elk jaar is. De firma Feenstra verstuurt twee of drie maanden van tevoren een kaart met een datum waarop men moet reageren. De firma Feenstra heeft niets gemeld over onderhoud aan de cv-installatie.

V: Dus er wordt een kaartje of een brief naar huurders gestuurd en daarop wordt een afspraak gemaakt?

A: Ja maar die afspraak gaat niet over de cv-installatie. Huurder heeft de eerste keer niet gereageerd op het verzoek en toen heeft de firma Feenstra weer contact gezocht.

V: Worden afspraken voor onderhoud aan de cv-installatie op dezelfde manier gemaakt?

A: Ja, dat klopt.

De voorzitter sluit de vergadering. De medewerker(s) van de corporatie verlaten de digitale hoorzitting en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 10 december 2024

Verzenddatum, 27 december 2024