



1827 Verslag

Corporatie: Haag Wonen

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd. Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

Korte omschrijving van de klacht

De hele winter hebben wij als bewoners problemen met de centrale verwarming, doordat de ketels ernstig verouderd zijn. Er zijn meerdere klachten.

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

Toelichting op de klacht door de klager

Het duurt nu al zes maanden dat er problemen zijn met de verwarming. Als ik een klacht indien, mag ik toch antwoord verwachten. Het wordt telkens doorgeschoven naar andere medewerkers. Er werd me verteld dat er een Klachtencoördinator is aangesteld. Die doet verder niets. We zijn huurders, maar we zijn ook klant. Als klant wil ik goed en netjes worden behandeld. Ik betaal huur en houd mijn huis netjes.

De verwarming draait op vol gas. Dat kan echt niet. De voorkant van het gebouw is de noordoostkant. Ik woon aan de zuidwestkant. Daar staat het zonnetje op. De verwarming draait er op volle toeren. De bewoners aan de voorzijde krijgen het niet warm gestookt. De corporatie zegt dat de ketels aan vervanging toe zijn. Mensen in mijn omgeving zeggen dat die ketels zeker 10 jaar geleden hadden moeten worden vervangen. Het duurt allemaal zo lang bij de corporatie. Dat ben ik op een gegeven moment zat. Waarom wordt het niet afgehandeld? Ik heb al 4 lekkages gehad in de badkamer. Ik heb veel geld in de woning gestoken. Dan verwacht ik wel dat de afvoeren goed zijn.

Sommige zaken hebben geen haast, maar lekkages en de verwarming wel. Oudere mensen bellen met de corporatie en hun wordt gezegd dat alles in orde komt. Maar dat gebeurt niet.

Ook nu draait de ketel op volle toeren met het warme weer.

Er hangen ook stellingen aan het gebouw, ze zijn alles aan het opknappen. Ik wil wel worden geïnformeerd. Als ik een klacht indien, krijg ik een automatisch mailtje. Dan houdt het op en hoor ik verder niets. Het komt ook steeds in andere handen terecht en ik vind dat er een spelletje wordt gespeeld met me.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U zegt geen antwoord te krijgen van de corporatie, maar u weet wel dat het telkens in andere handen overgaat?

A: Als ik reageer, dan krijg ik bericht dat het weer naar een ander is gegaan. Maar ik moet telkens zelf de eerste stap zetten.

V: Bent u lid van de Bewonerscommissie?

A: Ze zitten er al heel lang in allemaal. Ik ben er geen lid van, want ze doen toch niets.

Zienswijze van de corporatie

Ik ben sinds twee maanden in dienst bij de corporatie. Ik snap dat meneer klaagt over de wisselingen van de medewerkers. U heeft gelijk als het gaat over de CV-problematiek. De levensduur van de installatie is voorbij. We proberen op dit moment met reparaties gebreken te herstellen maar de ketels moeten worden vervangen.



1827 Verslag

Corporatie: Haag Wonen

Hierbij kan ik u laten weten dat wij aan de slag gaan op de XXXX. Ik heb hier een concept-renovatievoorstel bij me dat binnenkort wordt gedeeld met huurders.

(Het concept-renovatievoorstel XXXX wordt door klager tijdens de hoorzitting uitgedeeld aan de commissieleden en de klager).

Deze week wordt dit stuk bezorgd bij de bewoners en vanaf volgende week komt er een proefwoning. We gaan de bewoners persoonlijk informeren. We hebben toestemming nodig van 70% van de bewoners.

De ketel wordt vervangen en we willen anticiperen op het feit dat we in de toekomst van het gas afgaan met een mogelijk aansluiting op het warmtenet. Er komen warmtewisselaars, dubbelglas en de draaiende delen worden vervangen om te zorgen dat alle problemen worden verholpen. Mensen kunnen na renovatie energie betalen op individuele basis. Hierdoor krijgen ze er zicht op en neemt het comfort toe. We gaan toewerken naar een CO2 neutrale omgeving.

Graag wil ik ook aan tafel met meneer om een en ander te bespreken. De start van de renovatie is in november, maar wellicht al in oktober. De ketel is snel vervangen, maar er moeten ook leidingen worden vervangen. Er zal veel geluidsoverlast zijn. Mensen kunnen naar een rustwoning in het andere gebouw. Er komt echter ook dubbelglas en dan zijn we weer afhankelijk van het weer bij het installeren.

De voorzitter stelt vast dat het concept-renovatieplan is overhandigd aan klager en dat dit een eerste stap is op weg naar herstel van de klacht.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Heeft u contact met de Bewonerscommissie?

A: Wij hebben regulier overleg met de Bewonerscommissie. Dit plan is met hen besproken en ze reageren ook.

V: Wordt het plan niet nog zodanig aangepast dat het donderdag wellicht niet wordt verstuurd?

A: Dit document is voor 95% de definitieve versie en wordt deze week verzonden aan alle bewoners.

V: Wordt er actie ondernomen op communicatiegebied om 70% deelname te krijgen?

A: Ja, we hebben een proefwoning, die wordt opengesteld en dan gaan we bewoners bezoeken om draagvlak te creëren. We willen de mensen één op één informeren. Het is een grote klus, maar we doen het informeren van bewoners met een grote groep medewerkers.

V: Is het een idee om voor de overlast voor de ouderen een zorginstelling te benaderen voor dagelijkse opvang?

A: Als het nodig is, zullen we dat doen. We bezoeken op voorhand alle mensen om in kaart te brengen waar zich problemen kunnen voordoen.



Geschillencommissie
Wonen
Zuid-Holland

1827 Verslag

Corporatie: Haag Wonen

Laatste woord door de klager

Het zijn veel ouderen. De oude mensen kun je niet zomaar verplaatsen. Vorig jaar hadden we last van de standleiding. Oude mensen gaan niet naar buiten voor een douche. Laten we hopen dat we vanaf nu goed met elkaar kunnen communiceren.