



Verslag 2141

Corporatie: Woonbron Delfshaven

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd. Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd. De hoorzitting vindt online plaats via Teams in verband met de afgekondigde verzwaarde Coronamaatregelen met ingang van 19 december 2021.

### **Korte omschrijving van de klacht**

De klacht heeft betrekking op:

- achterstallig onderhoud;
- de wijze van uitvoering door de aannemer en het verloop van de gemaakte afspraken m.b.t. tot de noodzakelijke aanwezigheid van klager voor het overhandigen van de sleutel in relatie tot het tijdstip van haar dagelijkse werktijd;
- het door de stukadoor niet accepteren van de in werking zijnde camera's in de woning en na het opmerken hiervan de woning verliet.

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

*Mevrouw XXXX voegt zich halverwege de hoorzitting bij de aanwezigen, verlaat omdat zij Teams niet snel kreeg opgestart.*

### **Toelichting op de klacht door de klager**

In april 2021 heeft klager een melding gedaan die in eerste instantie het keukenblok betrof. Er is toen een opzichter bij klager geweest. Deze heeft de situatie bekeken en formulieren afgegeven omdat er naar zijn zeggen een nieuw keukenblok mocht komen.

Na een aantal dagen zijn de formulieren opgehaald. De bestelling zou ongeveer drie weken duren en daarna zou er een afspraak worden gemaakt voor de plaatsing. Tot op heden kreeg klager geen enkel bericht hierover en mailde daarom de corporatie.

Klager kreeg vervolgens een e-mail met het bericht dat de opzichter, die eerder voor andere zaken bij klager was geweest, niets over het plaatsen van een ander keukenblok had gezegd en dat er ook geen afspraak is gemaakt voor het plaatsen daarvan. Er werd gezegd dat er geen mevrouw bij klager was geweest. Klager beaamt dit omdat er in eerste instantie een meneer was geweest bij klager thuis.

Klager heeft advies gevraagd over de scheuren in de woning. De vensterbank hing ook los. Tegen klager werd gezegd dat ze met de scheuren niets zouden doen, dat moest klager zelf oplossen. Klager bleef meldingen doen bij de corporatie. De opzichter zou wederom langskomen. Er kwam een mevrouw en zij zei dat ze een groot deel zouden herstellen. Zij zou het reparatiegedeelte doorgeven. Er gingen twee weken voorbij en klager hoorde nog steeds niets. Klager belde wederom en toen kreeg klager de melding dat het wegens drukte niet goed was doorgelopen. Klager heeft telefonisch aangegeven dat er nog veel meer aan de hand was. Er zijn foto's via whatsapp verstuurd. Dat was op 10 mei 2021 en vervolgens zou de stukadoor contact opnemen. In juni is de stukadoor langs geweest en die gaf aan dat er veel meer aan de hand was. De oorzaak moest eerst worden verholpen alvorens er reparaties konden worden uitgevoerd. Het waren heel veel scheuren.

Klager werd verteld dat de mevrouw die zich uitgaf voor opzichter geen opzichter was, maar gewoon een medewerker van de corporatie. In augustus kwam er weer iemand anders. Klager vond dat goed, ze wilde de problemen opgelost hebben.



Wegens vakantie konden ze niet eerder beginnen dan september.

De werkzaamheden zouden ongeveer een week duren. Klager werd gemeld dat ze thuis zou moeten zijn. Klager meldde dat dit niet zou kunnen vanwege haar werk. Klager wilde de sleutels overhandigen aan de werklui zodat ze in de woning konden werken zonder de aanwezigheid van klager. Dat is akkoord bevonden en klager moest daarvoor een formulier invullen. De opzichter en het stukadoorsbedrijf zouden op 14 september om half acht bij klager zijn. Klager heeft tot half negen gewacht en is daarna naar haar werk gegaan. Klager heeft dat ook gemeld bij de corporatie.

Om 8.40 uur kreeg klager een telefoontje met de vraag waar zij was. Klager meldde dat ze al op het werk was en zou proberen om langs te komen. De stukadoor werd erg kwaad en is weg gegaan met de mededeling dat het nu allemaal lang zou gaan duren.

Klager heeft daarna de corporatie gebeld.

De corporatie zou de stukadoor hierop aanspreken. De volgende dag was de stukadoor om zeven uur aanwezig. De sleutels zijn overhandigd en er is gesproken over de camera's in de woning.

Later die middag kreeg klager een melding op haar telefoon dat er geen verbinding meer was met de camera. De stukadoor had een zak over de camera gedaan.

Klager heeft een camera voor haar dochter, legde ze hem uit. De camera is niet bedoeld om de werklui in de gaten te houden. Maar de stukadoor werd kwaad en is vertrokken.

De heer XXXX merkt op dat klager op dit moment geen verwarming en warm water heeft. Klager beaamt dit.

#### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: Meneer XXXX, bent u ter ondersteuning van klager bij deze hoorzitting aanwezig?

A: Ja, ik ben een vriend van de familie. De situatie is nog steeds niet opgelost en ik vind dat ze door de corporatie niet goed is bejegend, beangstigend zelfs.

V: Sinds wanneer woont u in de woning?

A: Sinds 2005.

V: De meneer die om zeven uur in uw woning kwam, was dat de aannemer?

A: Ja dat klopt.

V: U heeft het formulier getekend waarmee u aangaf dat de corporatie de sleutels ontving en dus de werkzaamheden zonder u mocht uitvoeren?

A: Dat formulier is pas later ingevuld. Rond 1 november zouden ze komen en toen pas is dat formulier ingevuld en ondertekend.

V: Hoe lang had u geen toilet?

A: Op 14 september is het eraf gehaald en op 25 oktober is het toilet weer geplaatst.

V: De foto's in het dossier dateren van na 25 oktober?

A: Die foto's zijn van daarvoor. De leiding is teruggeplaatst waardoor je wel kan doorspoelen. Hij zit echter niet goed vast omdat de muren nog gedaan moeten worden.

V: Heeft de stukadoor gezegd dat er meer werk was dan eerder was gemeld?

A: Hij zei dat, als je de oorzaak niet oplost, het probleem niet wordt verholpen omdat de scheuren dan terugkomen.

V: Heeft de corporatie dat bevestigd aan u?

A: Nee alleen de stukadoor heeft me dat gezegd. De juiste opzichter moest komen (geen vervanger) want die zou dat beter kunnen beoordelen. Hij zou terugkomen met de opzichter, maar dat is dus nooit gebeurd.



V: Waarom heeft u geen warm water?

A: Geen idee. De ketel kan worden bijgevuld maar het lukt toch niet. Ik heb er melding van gemaakt bij de corporatie en het energiebedrijf.

V: Sinds wanneer heeft u geen warm water en verwarming?

A: Sinds een week of twee.

*Mevrouw XXXX voegt zich bij de hoorzitting. De voorzitter vraagt waarom de corporatie zo laat aansluit. Mevrouw XXXX geeft aan dat ze is ingelogd op de digitale omgeving van de corporatie waardoor de verbinding met Teams niet lukte. De voorzitter geeft aan dat klager een helder verhaal heeft gemeld en dat de hoorzitting niet opnieuw wordt gestart.*

### **Zienswijze van de corporatie**

*De voorzitter geeft aan van de corporatie graag uitleg te willen hebben over:*

- *de situatie van begin april en de plaatsing van de keuken*
- *het misverstand over wie opzichter is*
- *de communicatie rondom aanwezigheid van klager en waarom men te laat was*
- *de geïrriteerde houding inzake de camera*

Voor de keuken van klager zou een opzichter langs zijn geweest, die is echter niet meer in dienst bij de corporatie. De keuken hoefde niet vervangen te worden. Maar het stucwerk is wel meegenomen.

De dame over wie wordt gesproken, die bij klager is geweest, is wel degelijk onze opzichter. Zij is terug geweest bij klager met de uitvoerder en daarna is de opdracht aan de aannemer gegeven die het werk vervolgens is gaan uitvoeren.

De laatste informatie die mevrouw XXXX heeft, is dat de werkzaamheden die uitgevoerd moesten worden, zijn uitgevoerd. Mevrouw XXXX is verbaasd dat er nu veel meer werkzaamheden zijn die volgens klager nog moeten worden opgepakt. Echter, het is niet zo dat nu gelijk alles wordt opgepakt wat volgens klager moet worden gedaan.



### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: De aannemer heeft aangegeven dat de mevrouw die is geweest geen opzichter zou zijn. Maar nu zegt u dat die mevrouw dus wel de opzichter is.

A: Ik kan niet weten wat een aannemer zegt. Dit verrast me, want ik snap niet goed hoe een aannemer kan weten wie wel of niet onze opzichter is.

V: Gelet op de wc-pot, het niet kunnen overhandigen van de sleutel e.d., wat is uw reactie daarop?

A: Het lastige in dit verhaal is dat het hier het ene woord tegen het andere is. De stukadoor heeft toegegeven dat hij later bij klager was dan dat was afgesproken. Hij was niet gediend van de camera. Klager heeft gezegd dat die camera daar hoort te hangen. De stukadoor wilde de camera niet maar klager wilde daarin niet schikken.

V: Klager heeft de aannemer geïnformeerd over de camera's. Er is begonnen met de werkzaamheden. Dan komt de stukadoor erachter dat er een camera hangt en dat die wordt afgedekt. Wat vindt u daarvan?

A: Ik ben het niet eens met afdekken van de camera. De stukadoor had beter kunnen vertrekken en dit persoonlijk moeten bespreken met klager. Er zijn irritaties ontstaan aan beide kanten.

V: Klager huurt iets van de corporatie. Er komt een verzoek voor werkzaamheden waar afspraken over worden gemaakt. De corporatie geeft de opdracht aan de aannemer. De communicatie moet niet gaan tussen aannemer en klager, maar tussen de corporatie en klager. Klager had de aanwezigheid van de camera in feite aan de opzichter moeten melden en u had dat verder moeten communiceren aan partijen.

A: Als mevrouw tegen ons had gezegd dat er camera's aanwezig waren en dat dat met een reden -de dochter- was, dan was dat zo. Maar de opzichter meldt nergens in het traject dat er camera's waren. De opzichter was niet op de hoogte van de camera's en de stukadoor is er ter plekke mee geconfronteerd.

V: Deze klacht wordt ingediend tegen de corporatie. Als klager zegt dat het is meegedeeld, dan hoort het 'te landen' bij de corporatie.

A: Dat is het ene woord tegen het andere woord. Het was bij ons niet bekend. Klager zegt dat het is gemeld aan de opzichter, maar de opzichter ontkent dit.

V: Ontkent de opzichter dat er is gesproken over de camera's?

A: Ik heb niet van de opzichter gehoord dat klager dit heeft gezegd. Dat zou ik nogmaals bij de opzichter moeten navragen. Het is onwaarschijnlijk dat je, als de je dit traject analyseert, tot de conclusie komt dat het niet genoemd is. De ophef over de camera's was namelijk best groot.

V: De ophef is toch ontstaan nadat klager met de corporatie en de aannemer heeft gesproken over de aanwezigheid van de camera's? De stukadoor was het niet eens met de aanwezigheid van de camera's. De corporatie en de aannemer hebben geen bezwaar gemaakt tegen de aanwezigheid van de camera's. Wat vindt u daarvan?

A: Als we er van uitgaan dat het is gemeld door klager.

V: U kunt het nu niet weerleggen?

A: Nee, omdat er geen reden was om nadrukkelijk te vragen of klager de aanwezigheid van camera's heeft gemeld.



V: Er komt een klacht binnen bij de corporatie. Er zou een keuken worden geplaatst. Dat gaat niet vlot en er ontstaat irritatie. Dan verwacht de commissie vanuit de corporatie een bepaalde begeleiding hoe het werk zorgvuldig kan worden gedaan. Vervolgens komt de aannemer te laat en pas in de middag begint het probleem van de camera te spelen. Dan snap ik wel dat er irritatie ontstaat. Hoe kijkt u daar tegenaan?

A: Ik ben het eens met het feit dat de aannemer of uitvoerder op tijd moet komen. Echter, feit is wel dat de corporatie niet zou moeten werken in een woning waar klager niet aanwezig is. Daar kun je ook vragen bij stellen.

V: Klager heeft iets moeten ondertekenen van de corporatie dat ze toestemming geeft dat de aannemer buiten haar aanwezigheid in de woning werkzaam is. Dat zal mogelijk een ondertekening zijn richting aannemer. Echter, je zou dat eigenlijk verwachten van de corporatie. Dit traject is zo niet goed doorlopen. Daar waar het misgaat moet iemand verantwoordelijkheid pakken.

A: Mevrouw XXXX reageert hier niet op.

#### **Laatste woord door de klager**

Op 9 december zou de stukadoor terugkomen voor de tegels. Ze zijn niet geweest en de tegels zijn niet vervangen. Het zijn er veel meer dan 15. Er zijn heel veel scheuren. Ik wil de strijd niet meer aangaan, maar ik wil het wel gedaan hebben. De stopcontacten liggen er ook uit.

*De voorzitter meldt dat klager een lijst moet opstellen waarop alle nog uit te voeren werkzaamheden staan. Deze dient snel schriftelijk te worden aangeleverd aangezien het op sommige punten (verwarming) urgentie heeft. Er moet een één op één contact met de corporatie zijn. De corporatie moet hierin de regie nemen en urgente zaken snel oplossen. Het moet schriftelijk worden gecommuniceerd met de corporatie en er moet duidelijk zijn of worden wat urgent is en wat klager zelf kan doen.*

*De voorzitter sluit de vergadering. Klagers en medewerker van de corporatie verlaten Teams en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.*

*Hoorzitting, 21 december 2021*

*Verzenddatum: 24 december 2021*