



Verslag: 2158

Corporatie: Arcade 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 klacht heeft betrekking op de luchtroosters in de woonkamer en de communicatie van 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

Tot op heden is er nog niet veel veranderd in de klachten van klager.

Eind september 2020 is klager met zijn echtgenote verhuisd naar deze woning. In de winter voelt klager koude luchtstromen in de huiskamer.

Mevrouw XXXX draagt een trui met een capuchon als het koud is en klager gebruikt een elektrisch warmtekussen. De verwarming wordt op 21 graden gezet.

Voor de radiatoren in de huiskamer is Speedcomfort aangeschaft waardoor de kamer sneller opwarmt, maar de koude luchtstroom blijft. De kosten waren € 245,00.

Er is door klager tevens een badkamerkachel aangeschaft. Klager heeft er zelf veel aan gedaan om de klacht op lossen.

Op 14 januari 2021 heeft klager een e-mail gestuurd naar de corporatie en naar de verhuurmakelaar die de woning heeft opgeleverd met het verzoek iets aan de luchtroosters te doen. Klager hoorde twee weken niets en op 28 januari 2021 heeft klager wederom een e-mail gestuurd met het verzoek te antwoorden. Klager heeft opnieuw geen reactie gekregen en op 3 februari 2021 heeft klager een klacht geplaatst op het Klachtenkompas van de corporatie. Klager ontving een reactie dat de klacht was doorgestuurd, maar dat er wellicht geen reactie zou komen. Op 3 februari 2021 heeft klager een brief gestuurd naar Vereniging van Arcadehuurders. Op 11 februari 2021 werd daar een mededeling van gedaan. Op 10 februari 2021 heeft klager een klacht ingediend bij de KCWZH.

Op 9 februari 2021 werd klager gebeld door een medewerker van Vitis Welzijn over een klacht dat de corporatie klager negeert. Vitis Welzijn bemiddelt bij ruzies of bij onenigheid waar huurders er met een verhuurder niet uitkomen.

Op 15 februari 2021 kwam er iemand om naar de luchtroosters te kijken. Deze medewerker heeft het afplakband verwijderd van de roosters en het mechaniek met siliconenspray ingespoten. Ook zijn er steuntjes voor de trekstangen aangebracht zodat deze minder makkelijk open kunnen zakken. De monteur constateerde dat de roosters zeker 20 jaar oud waren.

Er werd klager verteld dat hij binnen een maand had moeten klagen over de gebreken om in aanmerking te komen voor mutatiegarantie. Klager kon niet eerder reageren omdat het bij de oplevering van de woning nog warm was buiten.

De ventilatieroosters zijn niet gecontroleerd door Bouwactief omdat ze opgevuld en afgeplakt waren. Zij zijn dus in gebreke gebleven.

De vorige bewoner zou er ook al last van gehad moeten hebben.

De medewerker van Bouwactief zei een onderzoek te doen met een warmtemeter.



Op 23 februari 2021 kwamen de Opzichter Planmatig Onderhoud en de medewerker van Bouwactief om de roosters nogmaals te bekijken. De roosters werden door beide heren in orde bevonden. Op 9 maart 2021 kwam er iemand om een decibelmeting voor verkeersgeluid met gesloten roosters te meten om aan te tonen dat er een luchtlek was. Maar deze klacht gaat niet over geluidsdoorlating, aldus klager.

Op 3 mei 2021 zijn nieuwe roosters geplaatst. Een oplossingsgericht onderzoek was beter geweest i.p.v. het vervangen van de roosters, aldus klager.

De opzichter, de heer XXXX, wilde alles onderzoeken, maar klager heeft nog steeds niets gehoord. De opzichter gaf aan dat het probleem wellicht kwam door ondeugdelijke vloerisolatie.

De heer XXXX belooft veel maar het loopt op niets uit, aldus klager. Er is klager aangegeven dat klachten serieus genomen worden.

De basis van de klacht ligt besloten in de bedrijfscultuur van de corporatie.

Ze kunnen beter een deskundige in dienst nemen die de koudestromen kan onderzoeken dan een opzichter te sturen die er geen verstand van heeft.

Het zijn veelal timmermannen of manusjes van alles die ze sturen.

Klager heeft een enquête gehouden bij een gedeelte van de bewoners in de straat. Zeker zeven personen hebben aangegeven ook problemen te hebben en ook last van schimmel te hebben. Een aantal van hen klaagt niet meer, omdat ze zeggen dat er toch niets aan wordt gedaan. Nadat de nieuwe roosters zijn geplaatst, is klager gestopt met de enquête.

Een onderzoek door een bureau voor bouwpathologie kan ook representatief zijn voor andere woningen, waardoor de kosten zijn te overzien.

Klager wil de schimmel opgelost hebben en ook het raam in de badkamer sluit niet goed.

Een timmerman had dat ook geconstateerd en hij zou het melden en laten verhelpen. Voor het niet sluitende badkamerraam, de schimmeloverlast en het kastje in de slaapkamer dat altijd openstaat, heeft klager op 9 april 2021 direct contact gezocht met de opzichter.

Volgens klager lapt de corporatie alle voorschriften aan haar laars. Klager vraagt zich af of de corporatie de uitspraak van de commissie serieus zal nemen.

Het nabel-protocol van Aedes wordt ook niet nageleefd, het algemeen e-mailadres reageert niet en de woonmakelaar reageert ook niet. Niemand reageert op de verzoeken van klager. Als eindverantwoordelijke moet wellicht de directeur van de corporatie worden aangesproken, vindt klager.

Klager beklagt zich over het niet reageren op reparatieverzoeken en over de afhandeling ervan. Klager beklagt zich tevens over het disfunctioneren van de klachtenafdeling. Tevens wil klager een oplossing voor een ongestoord en veilig woongenot. Daarbij moet ook worden gedacht aan het feit dat schimmel gevaarlijk is voor de gezondheid.

Vragen van de commissie aan de klager

V: De communicatie met de corporatie loopt niet goed. In de e-mail van de secretaresse van de Vereniging van Huurders wordt gezegd dat ze het onder de aandacht gaat brengen. Wat kunt u daarop zeggen?

A: Er is daarna geen contact meer geweest.

V: In de zienswijze van de corporatie, een email aan u, zegt de medewerker dat ze nog met uw dossier bezig zijn. Wat heeft u daarop te zeggen?

A: Dat is nog steeds zo. Er is niets meer gebeurd. Ik word volkomen genegeerd.



Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX heeft in 2021 de werkzaamheden overgenomen. De heer XXXX is wegens ziekte uitgevallen. Door hem werden diverse keren zaken beloofd die hij niet waar heeft gemaakt. Het is geen excuus, maar de heer XXXX wil dit wel graag hier benoemen.

De voorzitter vraagt de aanwezigen van de corporatie te reageren op de klachten van klager aangezien beide heren de zienswijze niet kunnen toelichten.

De heer XXXX wil graag reageren op de geluidsklachten veroorzaakt door de roosters. De woning dateert uit 1969. Het Bouwbesluit bestaande bouw is van toepassing op deze woning. Deze geeft niet aan dat er suskasten geplaatst hoefden te worden.

De gewone ventilatieroosters voldoen ook.

Uiteraard is het niet netjes als er niet wordt gereageerd richting huurders, aldus de heer XXXX. Dat is niet zoals het hoort.

Er zijn geen redenen om aanpassingen te doen aan de woning op dit moment. Wellicht hadden we dat beter kunnen communiceren.

De heer XXXX meldt een aantal meldingen uit zijn systeem. Op 10 februari 2021 zijn in de slaapkamer de ramen, kozijnen en roosters nagelopen.

Op 17 februari 2021 is er een opdracht geweest inzake een niet goed sluitend raam in de slaapkamer. Deze opdracht is uitgevoerd.

Op 22 maart 2021 is er een melding geweest van een niet goed sluitend raam in de badkamer. Deze opdracht is uitgevoerd. De aanwezigheid van schimmel zou dan op dit moment nog de enige melding zijn.

Het is voor een huurder moeilijk om te zien wat er achter de schermen gebeurt. De heer XXXX had niet meer het vermogen 'de ballen in de lucht te houden'. Daar heeft huurder gelijk in en we hadden eerder en duidelijker moeten communiceren. Dat is hier misgegaan. Daarna was er stilte vanuit de corporatie richting klager, dat is niet goed. Echter, ook huurder communiceerde niet meer. Nu moet er dus wat gebeuren.

Als klager tocht ervaart, moet de verhuurder dat onderzoeken. De heer XXXX stelt voor dat er een bureau wordt ingeschakeld die dat gaat onderzoeken zodat er een rapport uitkomt met een uitslag, wellicht met aanbevelingen. De overige klachten zoals genoemd zullen hierin ook worden meegenomen.

De heer XXXX maakt oprecht excuses aan klager namens de corporatie voor zaken die niet goed zijn gegaan.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat vindt u van de koude luchtstroom zoals klager aangeeft?

A: De roosters zijn vervangen en nu wordt er gesproken over de achterzijde op 1^e etage. Ik zou met een gespecialiseerd bedrijf hier graag naar willen kijken.

V: Wat kunt u zeggen over de andere klachten die klager hier nog benoemt?

A: Deze zouden gelijk meegenomen kunnen worden. Echter, ze zijn bij ons niet bekend.

V: Hoorde ik u nu duidelijk excuses maken?

A: Ik snap dat een huurder denkt dat dit onze manier van werken is, echter dat is niet zo. We kunnen helaas niet alle huurders tevreden stellen, maar we kunnen uitleggen waarom zaken niet goed zijn gegaan. Ik bied daar oprecht excuses voor aan.

We zullen het ook schriftelijk bevestigen aan klager. Alles valt of staat met de communicatie.



V: Zijn er klachten van andere bewoners?

A: Nee, die hebben we niet aangetroffen. De heer XXXX geeft aan wel getriggerd te zijn door de enquête van klager en geeft aan dat nu eerst deze klacht van klager opgelost moet worden. Ook geeft de heer XXXX aan onderzoek te willen doen bij andere bewoners. Naar aanleiding van het onderzoek kan er worden besloten wat te doen bij andere bewoners.

V: Kunnen we afspreken dat er vanaf nu één persoon communiceert richting klager?

A: Ja, dat zal de heer XXXX worden, begeleid door de heer XXXX.

Laatste woord door de klager

Ik heb geen klachten over geluidsoverlast. Ik veronderstel dat er een luchtlek is als er geluid via een rooster binnenkomt. Er hoeven geen nieuwe roosters in de badkamer te worden geplaatst, het raam sluit gewoon niet goed. Waarom suskasten plaatsen? Het tocht niet meer want alles is afgeplakt en er is sprake van een koude val. Het is een ingewikkeld probleem wat ik zelf ook niet kan oplossen. Er wordt gesproken over voltooid verleden tijd, maar daar is geen sprake van.

Waarom functioneert de klachten afdeling van de corporatie niet? Er wordt ook niet gereageerd op de plaatsing van een klacht op Klachtenkompas. Waarom gaat de corporatie daar niet iets aan doen? Dat zou klager graag willen weten ook in het belang van anderen.

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.