



Verslag 2245

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 een niet-sluitende balkondeur en daarmee samenhangende tocht en warmteverlies.

*De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. De voorzitter meldt tevens dat klager zonder afmelding afwezig is. De voorzitter maakt tevens melding dat de corporatie in deze zaak geen zienswijze heeft aangeleverd.*

### **Zienswijze van de corporatie**

De heer XXXX bevestigt dat er in deze zaak geen zienswijze is aangeleverd. Hij erkent dat van belang is dat een verhuurder adequaat reageert. Communicatie is belangrijk.

### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Kunt u iets zeggen over het niet aanleveren van de zienswijze?

A: Ik ben ingevlogen in deze zaak, het proces is mij echter duidelijk. Een zienswijze aanleveren moet taakgericht gebeuren. Aanvullende informatie kan achteraf altijd nog worden aangeleverd. Mij is niet duidelijk waarom het niet is gebeurd. Het gaat niet alleen om de inhoud maar ook om het proces eromheen. Dat zou je in dit geval nalatig kunnen noemen.

V: Waarom duurde het zo lang voordat de balkondeur werd gerepareerd?

A: Het betrof drie reparatieverzoeken van eenzelfde bouwonderdeel, namelijk de balkondeur. Op 7 mei 2021 kwam de eerste melding van klager. De storingsdienst komt op maandag, er bleek een onderdeel nodig te zijn. Het betreft een speciaal type kozijn waardoor voor de reparatie een gespecialiseerd bedrijf moet worden ingeschakeld. Dit bedrijf bleek dat er een onderdeel moest worden besteld. De levertijd was acht weken. Daardoor heeft alles langer geduurd. Ik kan niet terughalen of dat is gecommuniceerd met huurder. Het was lastig om contact te leggen met huurder. In november 2021 kwam de tweede melding van klager. In november wilde de balkondeur niet meer open. In maart 2022 was de laatste melding. De balkondeur sloot toen weer niet goed af. Er lag een scharnier op de grond en dat onderdeel is ook weer besteld. De aannemer is langs geweest en daarna ook de kozijnenspecialist. De drie meldingen zijn technisch gereed gemeld. Het zijn meerdere meldingen over telkens dezelfde deur. Helaas kan ik er nu niet meer over zeggen. Ik probeer de feiten te benoemen die ik heb kunnen achterhalen.

Het gevolg van het defect was tocht en klager gaf aan daarom meer te moeten stoken met als gevolg dat klager twee maanden teruggave van huur eist. We begrijpen dat klager dat eist.

V: In maart 2022 lag het scharnier kapot op de grond. Wanneer was dat weer verholpen?

A: Op 18 maart 2022 kwam de melding en op 25 maart 2022 is de aannemer geweest. De opdracht is daarmee afgerond, het was technisch gereed. Volgens mij is dit ook besproken



met klager. Ik denk niet dat het acht weken heeft geduurd voordat het onderdeel werd geleverd.

V: Op het klachtenformulier staat dat in mei 2022 de balkondeur al drie maanden stuk was. Dat klinkt alsof het kort erna niet is verholpen. Het lijkt dat het in mei 2022 dus nog niet was verholpen?

A: Volgens mij was het toen wel verholpen. Jammer dat klager er niet is, dan had hij dat kunnen toelichten. Ik weet niet of de klacht bij de KCWZH is ingediend nadat het was verholpen.

V: Klager geeft aan dat zijn balkondeur niet in orde is, dat geeft hij aan op het klachtenformulier. Klager vermeld daarbij dat het gebrek is verholpen op 12 mei 2022.

A: Dan denk ik dat het op 25 maart, toen de kozijnenspecialist er was, niet is verholpen.

V: U heeft geen andere data van een gereed melding?

A: Ik heb die van de aannemer van 25 maart 2022. Het wordt dan verder aangestuurd door de aannemer, van dat daadwerkelijke moment heb ik geen gereed melding.

V: Wat is uw zienswijze op de gevraagde vergoeding?

A: Huurders willen al snel een compensatie. Ik heb geleerd dat je dan op basis van het gebrek de Huurcommissie inschakelt. De Huurcommissie doet dan een bindende uitspraak. Zij zijn ook onafhankelijk. Als je als corporatie besluit om € 500,- over te maken (wat maatschappelijk geld is) dan is dat beter te onderbouwen met een uitspraak van de Huurcommissie. Als klager daarna niet-ontvankelijk is dan kunnen ze alsnog naar een klachtencommissie.

V: Zulke klachten kunnen ook bij ons worden neergelegd.

A: Dat klopt, maar bij de Huurcommissie, als het gaat om huurverlaging omdat een gebrek niet goed is opgepakt, heb je een uitspraak die bindend is en is er een concreet bedrag.

V: Wat is uw zienswijze op het feit dat klager schadevergoeding vraagt?

A: Als ik kijk wat er is gebeurd in die meldingen, dan vind ik dat we het adequaat hebben aangepakt en opgelost. Een compensatie vind ik niet terecht.

V: Stel dat er wel was gecommuniceerd, wordt er dan geen noodoplossing aangebracht?

A: Ik ga ervanuit dat daar waar nodig, ervoor is gezorgd dat de deur gebruikt kon worden.

V: Zit de balkondeur in de woonkamer?

A: (Er wordt een bouwkundige tekening getoond.) De deur van het balkon zit bij de woonkamer. Het balkon is in pandig maar niet dicht. Het is een appartement.

V: Hoe kan het dat in zo'n groot complex een aannemer dit niet kan oplossen?

A: Er is een toepassing gebruikt voor het hang- en sluitwerk. Het zal kunststof zijn, geen hout. Een kozijnenspecialist heeft het gezet. Het gros zal kunnen worden opgepakt door een aannemer, maar in dit geval kon dat wellicht niet.

V: Als het om compensatie gaat, vindt u dat klager naar de Huurcommissie had moeten gaan. Kan de corporatie op basis van het Gebrekenboek niet zelf een oplossing bieden?

A: Ja, ik weet dat het Gebrekenboek er is. Het is echter maatschappelijk geld. Het is lastig om dat als corporatie zelf te interpreteren. We gebruiken het boek wel, maar het is lastig. De accountant wil ook weten waar het bedrag op is gebaseerd. Communicatie is het sleutelwoord.

V: Echter, er is een klacht en daarmee gepaard gaande tocht.

A: We pakken het zo snel mogelijk op.

V: Als noodvoorziening heeft klager zelf tape aangebracht. Had de corporatie niet beter een noodvoorziening kunnen aanbrengen?

A: Ik denk het wel. Ik ben van mening dat we hebben gedaan wat we konden.



V: Een noodoplossing had toch het dichtzetten kunnen zijn van de deur? De klacht van klager gaat ook over tocht en de stookkosten.

A: Op basis van de laatste klacht, het kapotte scharnier, is ervoor gezorgd dat de deur kon worden gesloten. Of er dan nog andere maatregelen getroffen kunnen worden inzake de tocht, daar kan ik niets over zeggen.

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

*Hoorzitting, 27 september 2022*

*Verzenddatum, 3 oktober 2022*