



Verslag 2248

Corporatie: Woonstichting De Zes Kernen

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 communicatie omtrent het plaatsen van rookmelders.

*De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. Tevens meldt de voorzitter tijdens deze hoorzitting geen persoonlijke zaken te benoemen.*

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

De rookmelders moesten voor 1 juli 2022 worden geplaatst. Klager heeft gevraagd of er iemand van de corporatie langs kon komen. Er kwam niemand en klager heeft daarna zelf weer gemaïld naar de corporatie. In de straat waren in 15 woningen de rookmelders opgehangen en in de woning van klager niet. Dat vond klager vreemd.

Klager heeft gewerkt bij de corporatie. De corporatie is sociaal en coulant richting huurders, aldus klager. Klager heeft ook gevraagd om zonnepanelen en een airco en daar heeft klager keurig een reactie op gekregen van de corporatie. Vervolgens heeft klager wederom aangegeven dat ze op 2 juli 2022 een e-mail heeft gestuurd. Klager kreeg wederom geen reactie daarop. Er werd klager gezegd dat de corporatie niet op persoonlijke zaken ingaat. Dat vindt klager een rare reactie. Wat is de moeite om door te geven dat er miscommunicatie is, dat er een briefje in de brievenbus hadden moeten worden gedaan. In het woonblad was geschreven dat huurders verplicht waren contact op te nemen als er geen rookmelders in de woning aanwezig waren.

De corporatie is verplicht de rookmelders te plaatsen. Als ze langs waren geweest en klager niet thuis hadden aangetroffen, dan hadden ze dat moeten melden. Er kwam helemaal geen respons. Klager vraagt zich af waarom ze is overgeslagen. Het is zakelijk en het moet zakelijk blijven.

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

V: In uw e-mail zegt u dat u zelf rookmelders heeft geplaatst. U wilde de corporatie uitnodigen om bij u thuis te controleren dat ze goed zijn opgehangen?

A: Ja, dat klopt, maar ze zijn niet geweest en ik heb ook geen reactie ontvangen.

V: U zegt dat de 15 andere huizen wel de rookmelders hebben gehad. Weet u zeker dat u de enige ben in de straat waar ze niet door de corporatie zijn opgehangen?

A: Ja, want op 2 juli 2022 heb ik gecollecteerd en heb ik het aan alle bewoners gevraagd.

V: Wat zou u willen?

A: Ik begrijp het standpunt, maar waarom 15 woningen wel en ik niet. Ze hebben mijn nummer, mijn e-mail en ze weten waar ik woon. Met de andere burens is er wel contact geweest. Ik denk dat ik bewust ben overgeslagen, dat het iets persoonlijks is. Er moet zakelijk worden gehandeld, want ik ben ook een huurder.

V: Heeft u ook andere situaties waarin u denkt te worden overgeslagen?

A: Nee, helemaal niet, dit is echt het enige. Het gaat me om de reactie. Ik heb hier 11 jaar gewerkt. Ze hadden me een reactie kunnen geven, nu moet ik erom vragen.



### **Zienswijze van de corporatie**

Er zitten drie aspecten aan deze zaak. We hebben de rookmelders op tijd ingekocht, maar door omstandigheden hebben we ze vrij laat ontvangen. Dat betekende dat de eerste actie tegen 1 juli 2022 aanzat. Bij iedereen die thuis was en opendeed zijn de rookmelders opgehangen.

Bij drie personen is dat nog niet gebeurd en die hebben een brief ontvangen dat het wettelijk verplicht is om rookmelders op te hangen.

Waarschijnlijk was klager de eerste keer niet thuis.

Het tweede aspect in deze zaak is dat huurder zelf de rookmelders heeft gekocht. Bij de narooi-actie is er met klager geen contact geweest. Na de eerste ronde zaten we tussen 90% en 95% van huurders die de rookmelders hadden. De andere huurders waren op vakantie, niet thuis of ze weigerden ons binnen te laten.

Deze acties lagen allemaal vrij dicht bij 1 juli 2022.

Klager hoefde ook niet bij de narooi te zitten, want ze had de rookmelders al.

Het derde aspect in deze zaak is dat klager zegt dat persoonlijke zaken hierbuiten staan. Ik was twee weken op vakantie toen de brief van klager binnenkwam bij de corporatie. Het is afgehandeld door een medewerker en die reageerde verder niet op de inhoud, omdat persoonlijke zaken niet van invloed zijn.

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

V: Er was geen actie richting klager?

A: Nee, in de narooi zat klager niet want ze had de rookmelders zelf al geplaatst.

V: Is controle op een goede bevestiging van rookmelders gebruikelijk?

A: Het kan volstaan met foto's.

V: Zijn er foto's ontvangen van klager?

A: Nee.

V: Heeft u om foto's gevraagd aan klager?

A: Nee, er was geen contact.

V: U heeft na uw vakantie de brief van uw collega gezien. Dacht u toen niet om erop terug te komen?

A: Nee, dat heb ik niet gedaan, want er is klager gezegd dat de corporatie niet op de persoonlijke zaken zou ingaan.

V: Maar als u niet reageert, maakt u het mogelijk ook persoonlijk?

A: Ja, maar dat was na mijn vakantie en toen was het kwaad al geschied.

V: Zijn er meer woningen die niet zijn gecontroleerd?

A: Dat zijn er hooguit twee of drie. In drie woningen zijn we geweigerd om binnen te komen.

V: Is er om foto's gevraagd?

A: Ja, maar niet bij klager. Dat is denk ik verzuimd.

V: De corporatie is verplicht de rookmelders te verschaffen in haar woningen. Hoe weet u nu of ze goed hangen in de woning van klager?

A: Daar is men vanuit gegaan, denk ik, het is niet gecheckt. Dat gedeelte van de klacht is dan ook correct.

V: Wat is de functie van de heer Van Nikkelen Kuijper?

A: Hij is opzichter en projectleider.

V: Het deel van de klacht - over het niet checken of de rookmelders goed hangen - heeft klager gelijk in, zegt u. Over welk deel heeft ze geen gelijk, vindt u?

A: Over het deel dat we klager bewust hebben overgeslagen. Dat klopt niet.



V: De klacht gaat toch over het feit dat er niet inhoudelijk op is ingegaan? Zo staat het op het klachtenformulier, dat er in de brief wordt gezegd dat er niet inhoudelijk op persoonlijke zaken wordt ingegaan.

A: Omdat een onderdeel van die inhoud gaat over het bewust overslaan en daar persoonlijke zaken bijgehaald worden. Daar zit de angel van het probleem.

**Laatste woord door de klager**

Ik heb alles gezegd. Ik ben niet boos. Het is ook geen persoonlijke aanval richting de corporatie. Ik snap dat ze het niet persoonlijk willen maken.

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

*Hoorzitting, 27 september 2022  
Verzenddatum, 11 oktober 2022*