



Verslag: 2256

Corporatie: Woonbron IJsselmonde

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 lekkage aan de verwarmingsinstallatie, het slaapkamerraam en het plafond van de entree.

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

Klager geeft aan diverse keren melding te hebben gemaakt van gebreken bij de corporatie. Op 23 september heeft klager gemaild naar de klachtencommissie. Op 30 september 2022 heeft klager de zienswijze van de corporatie ontvangen.

Op 6 oktober 2022 kreeg klager onaangekondigd bezoek van de corporatie om het raam in de slaapkamer te repareren. Dat was nadat de klacht was ingediend. Op 13 oktober 2022 kwam de opzichter kijken, maar zonder iets te repareren. Er werd klager verteld dat er een planmatige aanpak op papier zou worden opgesteld. Deze heeft klager echter nooit ontvangen.

Op 17 oktober belde er een bedrijf voor een afspraak om op 19 oktober tussen 12.00 en 16.00 uur langs te komen. Klager snapt niet waarom het allemaal zo lang duurt voordat er wat gebeurt. We wonen hier al een lange tijd en we betalen keurig onze huur. Waarom gaan ze zo slordig om met bewoners?

Op 7 augustus 2022 is de firma Feenstra geweest om een apparaat te repareren wat niet lukte. Op 8 augustus heeft klager zelf contact opgenomen met Vattenfall en op 9 augustus zijn er twee monteurs van Vattenfall langs geweest.

Op 11 augustus zijn er twee monteurs langs geweest omdat er nog steeds lekkage was. De onderbuurvrouw had daardoor nog steeds klachten.

Na de reparatie door Vattenfall is er een medewerker van de firma Feenstra geweest. Klager heeft toen verzocht om de kast van Vattenfall boven het waterpeil te houden. Er is een meter en een pomp aanwezig en als het water lekt dan loopt het water in de pomp waardoor hij kapotgaat.

Op 19 oktober is de firma Combiforce langs geweest. Ze hebben gemeten en aantekeningen gemaakt. Ik heb hun zelfs een mail meegegeven. Daarna heb ik niets meer gehoord van hen. Ze gaven aan dat de scharnieren die er waren niet meer zijn te leveren.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U geeft aan dat er een lekkage was aan de verwarmingsinstallatie. Heeft de melding daarvan in 2021 geleid tot een reparatie?

A: Nee, die heeft geleid tot een nog grotere lekkage.

V: Waarom heeft u dan zo lang gewacht met het melden totdat er weer een probleem kwam?



A: Die reparatie heeft toen niet goed geholpen. De buurvrouw begon te klagen dat het weer druppelde.

V: Heeft de buurvrouw de hele periode last van de lekkage gehad?

A: Nee, dat niet.

V: Op 19 oktober zijn ze bij u geweest voor het raam. Is u toen ook gemeld wat er ging gebeuren?

A: Nee, dat weet ik niet. Ze nemen me niet serieus.

V: In één van uw bijlagen wordt door de corporatie gemeld dat u binnen vijf dagen een reactie zou krijgen over het achterstallig onderhoud. Ging dat over de verwarmingsinstallatie, het plafond en de lekkage?

A: Ja, ik heb een brief gestuurd over alle drie deze zaken. Het was een herinneringsbrief.

V: Wat was de reactie van de corporatie?

A: Ze gaven aan meer tijd nodig te hebben. Het was een automatische brief.

V: Wat is de huidige toestand van het raam?

A: We kunnen het sluiten, maar we kunnen het raam niet in de kiepstand zetten.

Zienswijze van de corporatie

De klacht is ontvangen en onderzocht. Er is geprobeerd een bezoek te brengen aan de woning om te kijken wat de stand van zaken is. Dat is wat klager bedoelt met onaangekondigd bezoek. Dat doen we wel vaker om een inspectie te doen na een melding. Dat bezoek werd geweigerd door klager.

Over dat onaangekondigde bezoek hebben we een klacht ontvangen. Het tweede bezoek is aangekondigd op 13 oktober. Echter, die afspraak kwam weer niet gelegen. Er is klager gevraagd of er mocht worden gekeken in de woning om de situatie goed te kunnen beoordelen. Er is naar het raam gekeken en het verhaal is aangehoord.

Er zijn onderdelen besteld in 2021 en de opdracht is geplaatst bij aannemer. Helaas heeft de aannemer een fout gemaakt. Het raam kan niet in de kiepstand worden gezet. Daarna is contact opgenomen met de aannemer en is verzocht op 9 oktober een opname te doen. De scharnieren zijn inmiddels besteld en zullen over een week binnenkomen. Met klager zal dan een afspraak worden gemaakt.

De klacht over de lekkage was in een weekend en deze is direct opgelost. Wat nog wel liep na de klacht over de lekkage waren wat aanpassingen inzake het betegelen van een vloer en het verplaatsen van een aandrijfmotor die kapot was. Beide zaken vonden we niet nodig om aan te passen.

De derde klacht betreft de stormschade van de gevel. Dat was een flinke schade en deze is onderzocht. Hier loopt nu een aanbestedingstraject voor.

Naar aanleiding van het klachtenformulier zijn we gekomen tot onze zienswijze.

Het bezoek van de opzichter op 13 oktober in de woning was erg summier.

Het laatste bezoek van de opzichter was voor het raam, maar hij kreeg de kans niet om binnen te komen. Het betrof een aangekondigd bezoek.

Het eerste bezoek is helemaal fout gegaan, maar het tweede bezoek is aangekondigd per e-mail.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Heeft u bij een huisbezoek kleding aan van de corporatie?

A: We hebben een pasje van de corporatie waar we ons mee legitimeren. Het geeft niet als het bewoners niet uitkomt, dat snappen we. Het is de manier waarop iets gebeurt.

V: Wat bedoelt u met de manier waarop?



A: Er werd door klager gelijk meegedeeld dat het bezoek niet uitkwam en dat ze het er niet mee eens waren.

V: Hoe is de tweede afspraak tot stand gekomen?

A: De tweede afspraak is per e-mail meegedeeld.

V: Hoelang van tevoren wordt zo'n bezoek aangekondigd?

A: Dat is altijd een paar dagen van tevoren.

V: Op het klachtenformulier meldt klager graag te zien dat er actie komt vanuit de corporatie. Wat is uw reactie daarop?

A: De lekkage is opgelost. De tweede klacht betreft het raam. De aannemer heeft op 19 oktober de opname gedaan. Voor de derde klacht inzake de gevel loopt er een aanbestedingstraject. Helaas kunnen we daar geen datum aan hangen.

V: Wat is er misgegaan bij het raam?

A: De aannemer heeft de bestelling van de scharnieren gedaan. Daarna is het stil geworden. In het systeem heb ik hier verder niets over kunnen vinden. We zijn er vanuit gegaan dat het probleem was opgelost. Helaas was dat niet het geval.

V: Als er geen signaal uit het systeem komt, dan kan het toch weer gebeuren?

A: Ik weet niet precies hoe het systeem werkt, dat ligt bij een andere afdeling. In dit geval is het niet goed gegaan want de bestelling is niet uitgevoerd. Daar bieden wij onze excuses voor aan.

V: Wat wordt er gecommuniceerd aan klager over het plafond en de slaapkamer? Hoe houden jullie klager op de hoogte?

A: Op het moment dat er een reparatieverzoek wordt gegeven, neemt de uitvoerder het over. Er is de aannemer gezegd er 'bovenop te moeten zitten'. Het is besproken met de firma Combiforce. Op 19 oktober zijn ze bij de bewoners geweest, er zijn excuses aangeboden, er is een opname gedaan en de scharnieren zijn besteld.

V: Is er richting bewoners gecommuniceerd over de entree?

A: Als er klachten zijn binnengekomen dan zijn die beantwoord. We zijn nu bezig met de offertes en er komt een plan van aanpak. We moeten bewoners nog informeren. De offertes zijn inmiddels binnen en die zullen met de planmatig opzichters worden besproken.

V: Wat vindt u ervan dat klager zegt dat de dienstverlening op dit moment anders verloopt dan ze gewend zijn?

A: Ik vind het jammer om te horen. Ik herken het ook wel. Het heeft een aantal oorzaken, maar ze zijn niet legitiem om hier te bespreken. Er zijn personeelstekorten en er zijn procesveranderingen doorgevoerd. Ik had het graag anders gezien, want door alle veranderingen gaat het heel soms niet goed.

V: Dus doordat het niet meer in één hand is van een afdeling zijn de voorwaarden om het proces goed te laten verlopen minder geworden?

A: Ja, dat klopt.



Laatste woord door de klager

De oplossing voor de entree is complex wordt er gezegd. Het ziet er niet fraai uit, maar bewoners lopen geen gevaar wordt gezegd. De veiligheid van de bewoners is toch nummer één zou ik zeggen. Het zou goed zijn als de entree afgebakend wordt, want we lopen er om afval weg te zetten.

Er wordt gesproken over een e-mail die zou zijn gestuurd, maar ik heb die niet ontvangen.
Mevrouw XXXX zegt toe deze nogmaals aan klager te sturen.

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.

Hoorzitting, 8 november 2022

Verzenddatum, 16 november 2022