



Verslag 2240

Corporatie: Wooninvest

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 het gebrek aan communicatie vanuit de zijde van de corporatie richting klager, maar ook het niet adequaat opvolgen van ingediende reparatieverzoeken.

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

Op alle brieven en klachten die klager heeft verstuurd, kwam er geen enkele reactie vanuit de corporatie. Er is een gesprek geweest met mevrouw XXXX van de corporatie, maar daarop heeft klager niets meer vernomen. Klager diende de klacht in bij de KCWZH, waarop er wel een reactie kwam vanuit de corporatie met wat er allemaal was gedaan.

Klager huurt al 26 jaar de woning en betaalt netjes maandelijks de huur.

Klager heeft in een brief aangegeven dat hij elke maand € 100,- inhoudt op de huur, totdat de gebreken zijn verholpen. De corporatie heeft daartoe een incassobureau ingeschakeld en de gegevens van klager doorgegeven aan de gemeente – met de mededeling dat klager betalingsproblemen heeft. Klager geeft aan dat hij geen betalingsproblemen heeft. De corporatie mag zulke informatie niet aan de gemeente doorgeven, zonder toestemming van klager. Daar is privacywetgeving voor waarin dat allemaal is geregeld.

Sinds september 2021 zijn er klachten ingediend over lampen. Er is tegenwoordig geen huismeester meer, maar een wijkbeheerder. De wijkbeheerder ziet toe op de centrale ruimte. Er branden maar 14 van de 18 lampen en klager is van mening dat hij daarvoor betaalt. Er gingen telkens meerdere lampen kapot. Er hangt een camerasysteem, maar de beelden mogen niet worden bekeken, waardoor het niet is na te gaan wie de ouders zijn van de daaraan schuldige kinderen. Er gaan steeds meer lampen kapot. Van één lamp is ook de veiligheidsetting gebroken. Er komt geen enkele reactie vanuit de corporatie.

Na veel meldingen van de kant van klager, meldde de corporatie dat ze het in een vergadering van de Vereniging van Eigenaars (VvE) gaan bespreken. Dat heeft bijna 10 maanden geduurd. Klager voelt zich niet serieus genomen.

Telefonisch contact lukt ook nooit. Ze vragen waar het over gaat, maar wederom hoort klager dan weer niets. Ze weigeren de klacht in ontvangst te nemen, maar klager heeft helemaal niets met de VvE te maken, vindt hij, en is van mening dat hij zakendoet met de corporatie. De corporatie moet voor klagers belangen opkomen, vindt hij. De corporatie heeft de pet op van de VvE, vindt klager, en klager vindt dat kwalijk. De wijkbeheerder doet verder ook niets. Klager is erg ontevreden en vindt dat de corporatie hem moet aanhoren en hem niet moeten doorverwijzen naar de VvE.

Er zou een bedrijf komen voor onderhoud aan zijn cv-ketel en klager wist niet dat hier tegenwoordig een ander bedrijf over gaat. Ze hadden klager hierover niet geïnformeerd. Uiteindelijk hebben ze naam van het bedrijf doorgegeven, maar het duurde heel lang voordat ze klager hierover hadden geïnformeerd.

De VvE is erin geslaagd een nieuw contract af te sluiten voor gaslevering. Het is een erg actueel onderwerp, maar de corporatie communiceert er verder helemaal niet over.



Vragen van de commissie aan de klager

V: De corporatie geeft in een eerder schrijven aan te hebben gereageerd via e-mail, en wel op 9 december 2021. Kunt u aangeven of u een werkend e-mailadres heeft?

A: Nee, dat heb ik niet.

V: Heeft u hierop aan de corporatie aangegeven dat u voortaan alle correspondentie per post wilt ontvangen?

A: Ja, dat heb ik aangegeven.

V: Is er een lijst van u bekend bij de corporatie van uw nog openstaande reparatieverzoeken?

A: Ik ben er een beetje moe van. Ja, er branden maar 14 van de 18 lampen, dat kost me geld.

Vroeger wist de huismeester precies wat er speelde.

V: Bent u als toehoorder aanwezig bij de vergaderingen van de VvE?

A: Nee, dat ben ik niet. Daarvoor word ik niet uitgenodigd.

V: Uw woning is onderdeel van een VvE. Sinds wanneer is dat, weet u dat?

A: Ik denk een jaar of 10. De problemen spelen sinds een jaar of twee. Destijds was er een huismeester en werd er bij de corporatie een andere koers gevaren. Ik ben geen eigenaar, dus heb ik niets te maken met de VvE. De corporatie moet mijn belangen behartigen.

Zienswijze van de corporatie

De zienswijze roept misschien wat vragen op, aldus de heer XXXX. De rol van de VvE versus verhuurder licht hij dan ook graag toe. Primair heeft klager geen rechtstreeks contact met de VvE-beheerder. De VvE-beheerder behartigt de belangen voor de collectieve delen, bijvoorbeeld de verlichting, een slot van een algemene deur of een intercom. Indirect is er wel een verband. Een verhuurder gaat als eigenaar naar de VvE-beheerder om een klacht te melden over een collectief deel, bijvoorbeeld de verlichting, en de VvE-beheerder moet de actie vervolgens uitzetten. Als de actie te lang duurt, dient er navraag te worden gedaan door bijvoorbeeld een eigenaar of de verhuurder. In de brief van 18 mei 2022 is terugkoppeling gegeven aan klager inzake de cilinder. Er staat in die brief dat op 21 maart de melding is doorgegeven aan de VvE-beheerder en dat er vervolgens op 12 april navraag is gedaan.

De heer XXXX voegt daar twee data aan toe, omdat op 10 en 30 maart de wijkbeheerder navraag heeft gedaan bij de VvE-beheerder over de cilinder die niet meer open kon.

In de zienswijze wilden we het feitenrelaas zakelijk neerleggen. Mevrouw XXXX meldt dat de corporatie grooteigenaar is van het complex, maar dat bepaalde beslissingen lopen via de VvE, zo ook de verlichting in de algemene ruimten. De vergadering was eerder gepland, maar door corona is daar vertraging in gekomen. Op 25 mei van dit jaar heeft de vergadering plaatsgevonden. Daarin is besloten dat alle verlichting wordt vervangen – en dat ondersteunt de corporatie. Zo'n besluit kan pas worden genomen als de vergadering heeft plaatsgevonden. Bijna alle defecte lampen zijn inmiddels vervangen.

De afgelopen twee jaar zijn er ook leveringsproblemen geweest door corona en tegenwoordig ook door de oorlog in Oekraïne. Een slechte personeelsbezetting heeft er ook geen goed aan gedaan. De VvE heeft gemeld te wachten met het vervangen van een enkel lampje, totdat het geheel vervangen kon worden.

Mevrouw XXXX meldt dat het in gang zetten van een incassotraject een geautomatiseerd proces is met een aanmaning en/of een deurwaarder. Op last van de gemeente moet de corporatie vroegtijdige achterstanden melden om te zorgen dat men niet verder financieel in de problemen komt. Hier ligt een convenant aan ten grondslag, wat de corporatie met de gemeente heeft gesloten.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Hoe vaak vindt er een VvE-vergadering plaats per jaar?

A: Normaal gesproken één keer per jaar, of er moet een tweede noodzakelijk zijn.

V: Kunt u aangeven wat de corporatie doet met gemelde klachten, zoals die van klager?



A: Klachten inzake dagelijks onderhoud, daar wachten we niet mee. Jaarlijks is vergadering over planmatig onderhoud. Een kapot cilinderslot is iets anders en daarmee wachten we niet. Dat gaat het reguliere proces in en wordt binnen de daarvoor geldende termijnen opgepakt.

V: Heeft de corporatie dat ook als zodanig kenbaar gemaakt aan klager?

A: Dat weet ik niet. Mogelijkerwijs zou dat plaatsgevonden kunnen hebben voor 2021. Het staat niet in de zienswijze. Of dagelijks onderhoud dagelijks wordt doorgegeven en planmatig één keer per jaar, dat weet ik niet.

V: Er wordt gezegd door klager dat hij geen werkend e-mailadres heeft. Hoe kan het dan dat klager toch per e-mail is geïnformeerd over een vermeend verzonden reactie aan klager?

A: Er zijn veel brieven verstuurd, en we doen bijna alles digitaal. Er is een schrijven uitgegaan naar alle huurders. Ze konden aangeven of ze correspondentie digitaal wilden ontvangen of per post. Kennelijk is dat niet aangekomen of heeft klager niet gereageerd. Bij geen reactie gaan we ervan uit dat huurders de correspondentie digitaal willen ontvangen op het bij ons bekende e-mailadres.

V: Hoe kan bij onbekendheid van een e-mailadres dan toch een e-mail zijn gestuurd?

A: We hebben dat aan huurders gevraagd, dat is dan wellicht een aanname geweest. Ik durf niet te zeggen welk e-mailadres hiervoor zou zijn gebruikt.

V: Als klager stapsgewijs in het communicatieproces was meegenomen over het verloop van het proces, dan had dat allicht aan irritatie gescheeld. Bent u het daarmee eens?

A: Als het gaat om reparaties, dan is er geen 'track and trace' mogelijk om te bezien in welke fase het reparatieverzoek zich bevindt. Corona heeft heel veel gedaan. De VvE-beheerder zet de opdracht uit bij de aannemer. Op dat moment kan het onduidelijk zijn wanneer het wordt opgepakt wegens beschikbaarheid van personeel.

V: Had deze aanvullende informatie niet terug teruggekoppeld kunnen worden?

A: We schuiven niets weg. Een eerdere reactie had wellicht gekund en dan hadden we wellicht hier niet gezeten. Dat is een leermoment voor ons.

V: Klager schort een gedeelte van de betalingen van zijn huur op. De commissie weet dat dat dit niet zomaar kan en mag. Is dat als zodanig gecommuniceerd richting klager?

A: We hebben in een schrijven van 18 mei 2022 hierop gereageerd richting klager.

(de brief wordt overhandigd aan de commissie en zal worden toegevoegd aan het dossier)

V: Als men weet wie de lampen kapot heeft gemaakt, dan zijn de ouders van de betreffende kinderen formeel hiervoor aansprakelijk. Weet u of er vanuit de corporatie in een dergelijk geval wordt opgetreden?

A: Ja, dat is onlangs ook nog gebeurd na een incident met de lift. De wijkbeheerder probeert te achterhalen wie de dader is, Dat moet wel zeker zijn. De beelden worden uitgelezen door de VvE-beheerder, de wijkbeheerder is daar niet toe gemachtigd. Vervolgens wordt er actie ondernomen.

V: De bij de KCWZH ingediende klacht is van begin april van dit jaar. Waarom heeft de corporatie eerst op alle openstaande vragen gereageerd richting de commissie en daarna pas richting klager?

A: We hadden een deadline ten aanzien van het aanleveren van de zienswijze. Er moest ook worden uitgezocht wat de status van zaken was. We vroegen een reactie aan de VvE-beheerder, die het wellicht ook weer heeft moeten navragen bij anderen.

V: De VvE gaat over het aanpassen van de verlichting in de algemene ruimten. Wie communiceert dat aan de huurders?

A: We verwachtten een planning, maar begin juli kregen we de melding dat de elektricien al bezig was. Een planning was toen niet meer nodig, ze waren immers al begonnen. De corporatie dient dat wel te vernemen van de VvE-beheerder als het gaat over gemeenschappelijke delen.

V: De corporatie heeft uiteindelijk gecommuniceerd richting klager. Heeft klager daar nog op gereageerd, wat eventueel nog relevant is voor de commissie?

A: Er zijn brieven van 25 april 2022, 1 mei 2022 en 10 mei 2022. Die zijn beantwoord in een schrijven van de corporatie van 18 mei 2022.

V: Klager geeft aan dat het niet mogelijk is om telefonisch in contact te komen met de corporatie. In uw zienswijze meldt u daar niets over. Kunt u dat nog toelichten?

A: Mevrouw XXXX geeft aan hierover verbaasd te zijn. Iemand niet te woord staan of een verbinding verbreken, doet een corporatie niet. Er wordt vanuit kwaliteitsoogpunt ook meegeluisterd met de



gesprekken. Als een huurder belt en er is iets nodig van een collega, dan wordt dat doorgezet aan een andere collega.

V: Beschikt de corporatie over een klachtensysteem?

A: Ja, alles wordt daarin geregistreerd. Het afgelopen jaar zijn er zeker 35 contactmomenten met brieven en telefoongesprekken geweest met klager.

V: Zijn er ook soortgelijke klachten bekend bij u vanuit andere huurders?

A: Nee, dat is niet het geval.

Laatste woord door de klager

Het dagelijks onderhoud hoeft de VvE niet te doen. Als er een lamp kapot is, dan meld ik dat en dan is het blijkbaar geen dagelijks onderhoud. Zelfs bij vijf lampen reageren ze niet.

De corporatie heeft de meeste stemmen in de VvE. Leden van de VvE zijn gerechtigd een vergadering te beleggen. De corporatie heeft dat niet gedaan, na geen enkele melding vanuit mij. Vorig jaar was er 24 uur lang een voordeur gesloten. Er is zelfs nog iemand langs geweest van de gemeente samen met de brandweer. Er werd gezegd dat we door de achterdeur naar binnen konden gaan. Ze nemen klachten niet serieus en dat is onacceptabel.

Het duurde 35 dagen voordat er een nieuw cilinderslot werd geplaatst. Dat is toch te gek voor woorden. Het zijn speciale sloten, maar de corporatie heeft de plicht om voldoende cilinders op voorraad te hebben. Er zijn 80 gezinnen die gebruikmaken van die ingang.

Ik ben me ervan bewust dat de inhouding van € 100,-- onrechtmatig is. Wel vind ik dat het onrechtmatig is om mijn gegevens door te geven aan de gemeente, terwijl ik daar geen toestemming voor heb gegeven. De corporatie mag dat niet doen. De gemeente mag de wet op de privacy niet 'overrulen', lijkt mij. Er is een geautomatiseerd systeem, dat snap ik. Moeten ze dan voor € 100,-- een incassobureau inschakelen? De corporatie moet zich schamen.

Het is veel meer dan een gebrek aan communicatie. Het is grove nalatigheid, dat ik telkens aan de bel moet trekken. Het is schandig. De laatste twee jaar is het verergerd. De telefonistes die ik heb gesproken zeggen telkens dat ik het moet melden bij de storingsdienst.

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, 30 augustus 2022

Verzenddatum, 8 september 2022