



Verslag 2139
Corporatie: Staedion

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 uitvoering van de werkzaamheden, het niet schoon opleveren van de woning, de bejegening van de corporatie richting klager en de wijze van communiceren m.b.t. tot de uitvoering van de werkzaamheden.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

De voorzitter maakt een opmerking over het feit dat er drie personen van de corporatie aanwezig zijn, maar dat er maar twee spreekrecht zullen hebben.

Tevens geeft de voorzitter aan, dat klachten omtrent onderwerpen met betrekking tot de bewonerscommissie niet door de commissie in behandeling kan worden genomen op basis van haarreglement. Klager was hier graag vooraf over geïnformeerd en vindt dit niet de juiste gang van zaken.

Toelichting op de klacht door de klager

Klager geeft aan in een arme wijk te wonen, waar de mensen arm zijn. Klager vindt dit relevant om te benoemen. Klager verwijt de corporatie racistisch handelen.

Al 10 jaar zouden ze het trappenhuis opknappen.

Er zijn toezeggingen gedaan door de bewonersconsulent die niet zijn nagekomen. Er waren persoonlijke aanvallen tegen klager en er zijn veel onwaarheden verteld. Er is georganiseerd geweigerd om informatie te geven. Klager heeft een paar keer telefonisch gesproken met de heer XXXX. Ze wisten niet waar het over ging.

De werkzaamheden zijn gewoon ingepland. Er is zeer gebrekkig gecommuniceerd. Het balkon moest worden schoongemaakt en dat konden we niet gebruiken. Er is veel troep achtergelaten. Klager geeft aan dat zijn huis geen werkplaats is. Er mag worden gewerkt maar er moet wel netjes worden opgeruimd. De manier waarop de corporatie met mensen omgaat is niet goed.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Heeft de klacht betrekking op de uitgevoerde werkzaamheden en het niet netjes achterlaten van de woning daarna?

A: Klager geeft aan zich niet goed te voelen vanwege zijn vaccinatie. Er zijn meerdere mensen met klachten richting de corporatie. Mensen zijn erg geïntimideerd. Er is zelfs iemand bang om zijn woning te worden uitgezet, dus die praat niet.

V: Kunt u aangeven wanneer er gebrek aan communicatie was?

A: In de 2^e helft van vorig jaar is er contact geweest over deze werkzaamheden. Het gaat hier om onderhoud. Er is geveerd en er is een coating op de vloer aangebracht. Er is slecht gecommuniceerd. Er was een papier met mededelingen op de deur geplakt, zo werd er gecommuniceerd. Klager heeft alles geprobeerd om iets te horen van de corporatie maar werd telkens verwezen naar de folder.



V: U voelt persoonlijk aangevallen?

A: We zijn in gesprek gekomen, maar dat gesprek is beëindigd. Ze leggen de schuld bij mij omdat ik iemand heb ingeschakeld. Diegene kon hen echter niet bereiken. Daarna is de samenwerking opgezegd en daarmee wassen ze hun handen in onschuld. In januari 2021 zijn ze begonnen met de werkzaamheden maar dat was al acht jaar verlaat. Ze hebben geen informatie verder gegeven over het trappenhuis en ook geen informatie over de andere werkzaamheden. Er zijn meerdere bedrijven geweest en die heb ik steeds bevestigd. Op een gegeven moment werd me verteld dat ik iemand moest bellen voor het maken van een afspraak. Klager deed dat en de meneer die klager belde stond drie meter verder.

V: Welke troep hebben ze achtergelaten?

A: De ramen zijn vervangen, maar het is een enkelglas kozijn en dus deugt het kwalitatief niet. In de gang kon je door een gat kijken, dat hebben ze dicht gekit. Alle ramen waren er tegelijkertijd uitgehaald en ik heb de ramen met doeken afgeschermd. Daarna ben ik dagen bezig geweest om alles schoon te maken. Er is stof, plamuur en kit achtergelaten. Ze hadden een doek kunnen spannen.

V: Zijn in de ochtend de kozijnen eruit gehaald en in de middag er weer in gezet?

A: Ja dat klopt, maar de troep hebben ze niet weggehaald.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan het jammer te vinden dat er direct over racisme wordt gesproken. De heer MXXXX geeft aan dat hij klager niet eens kent en er dus ook geen spraken kan zijn van racisme van zijn kant.

De corporatie verduurzaamt honderden woningen per jaar. Dat wordt gecommuniceerd met een akkoordverklaring, een bevestigingsbrief, communicatie via de aannemer. Dat wordt gedaan naar eer en geweten. Er kan altijd wat tegenzitten. Het zijn professionele partijen die goed worden geïnstrueerd. Zij weten hoe ze met bewoners moeten omgaan. Dat hebben we allemaal goed voor elkaar bij de corporatie.

Huurders krijgen soms ook nieuwe ramen en deuren en voor dubbele beglazing wordt geen huurverhoging doorgevoerd. We huren ook een opzichter in om een schakel te zijn tussen de aannemer en de huurder. Het betreft hier een paar honderd woningen.

Bij klager was er direct weerstand.

Er zijn twee type werkzaamheden. Er zijn werkzaamheden waar een huurder voor thuis moet zijn, zoals het plaatsen van kozijnen. Tevens zijn er werkzaamheden zoals het coaten van vloeren en buitenschilderwerk waar huurders niet voor thuis hoeven te zijn. Het is groot onderhoud in dit complex en een klein beetje renovatie vanwege het dubbelglas.

We leggen huurders ook uit waarom ze bij sommige werkzaamheden thuis moet zijn.

Meneer zegt dat hij moest bellen voor een afspraak naar de aannemer. Echter, van de aannemer hebben wij het verhaal iets anders gehoord. Er werd de aannemer gezegd dat hij moest stoppen met zijn werkzaamheden omdat er volgens klager geen afspraak was gemaakt voor deze werkzaamheden. De aannemer ging naar het andere balkon en toen belde klager om een afspraak te maken. Dit heeft er allemaal toe geresulteerd dat bij meneer alles op het laatst werd gedaan. De netten zijn bij meneer langer blijven hangen.

Klager richt zich tot de voorzitter en wil graag een punt van orde maken.

De voorzitter geeft aan dat hij de hoorzitting leidt conform de spelregels zoals hij bij aanvang van de hoorzitting heeft aangegeven en maant klager tot zwijgen. De corporatie is aan het woord en de voorzitter verwacht van klager dat hij luistert. Als dat niet lukt dan zal de voorzitter de hoorzitting schorsen.



De heer XXXX geeft aan klager te hebben uitgelegd wat de werkzaamheden zouden zijn. Klager wilde exact weten wat en wanneer er welke werkzaamheden gedaan zouden worden. Dat is bijna niet mogelijk om te realiseren en er is klager verteld dat hij zou worden geïnformeerd als hij thuis zou moeten zijn. Ze bleven in herhaling vallen en het communiceren verliep niet goed.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is er rommel achtergelaten in de woning van klager?

A: Waar gewerkt wordt, ontstaat rommel. We hebben van andere huurders geen klachten ontvangen. Het algemene beeld was dat er geen klachten waren. Daar is de aannemer verantwoordelijk voor.

V: Bij het achterlaten van de woning was deze bezem en stofvrij?

A: Bij de meeste woningen was dat het geval. Er waren geen meldingen van achtergebleven troep in de woning.

V: Zijn er andere kozijnen in de woning gezet?

A: Ja op één dag gingen de kozijnen eruit en in de middag de nieuwe er weer in. In de week erna werden de andere kozijnen vervangen.

Klager geeft wederom aan dat hij het niet netjes vindt dat hij nu niets mag zeggen.

De voorzitter meldt dat klager nu het laatste woord krijgt conform aangegeven aan het begin van de hoorzitting.

Laatste woord door de klager

Klager geeft nogmaals aan dat hij zich gediscrimineerd voelt. Klager maakt protest over het feit dat hij zijn mond moet houden. Klager wil respect.

Klager geeft aan dat wat er in het begin is gezegd over de kozijnen, niet klopt.

Klager is bereid om te spreken over racisme en heeft daarvoor alle bewijzen. Echter, klager is van mening dat hij daar niet fatsoenlijk op kan reageren. Zijn mond wordt gesnoerd aldus klager.

De bewonerscommissie, de intimidatie en de corruptie komt hier blijkbaar niet aan de orde?

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

Hoorzitting, 7 december 2021

Verzenddatum, 14 december 2021