



Verslag 2143
Corporatie: Vidomes

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 late opvolging van de ingediende reparatieverzoeken door klager.

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

Toelichting op de klacht door de klager

Klager geeft aan dat zijn klacht op een drietal reparatieverzoeken ziet.

Zo zag de eerste klacht op de kraan en de wastafel in de badkamer. De kraan en de wastafel waren kapot. Het heeft 114 dagen geduurd voordat het was verholpen – en daardoor heeft klager zijn wastafel niet kunnen gebruiken. Er waren afspraken gemaakt voor de vervanging daarvan, maar er werd niet meer gereageerd vanuit de aannemer. Volgens klager waren zijn klachten in de prullenbak verdwenen.

Verder lekte de kraan in de keuken. Klager heeft dat ook dat gemeld bij de corporatie. Klager geeft aan dat wederom afspraken niet werden nagekomen. Op een gegeven moment was er op een bepaald tijdstip een afspraak gemaakt. Klager heeft lang gewacht en ontving telefoon dat er een nieuwe afspraak gemaakt moest worden. Klager heeft zelf de onderdelen gekocht en het gebrek verholpen. Dit gebrek heeft 103 dagen geduurd voordat het (door klager zelf) werd verholpen.

De derde klacht betrof de mechanische ventilatie die het niet deed. De afvoer van vocht in de douche werkte niet goed en door het koken ontstond er een walm en ging het stinken.

De kinderen van klager klaagden ook over de stank. De corporatie beloofde wederom van alles. Dit probleem heeft 88 dagen geduurd voordat het was opgelost.

Alle gebreken zijn inmiddels verholpen, maar het heeft alles bij elkaar meer dan 10 maanden geduurd.

Klager heeft begrepen dat er, als de corporatie haar afspraken niet nakomt en er een gebrek is aan de woning, huurverlaging kan worden aangevraagd.

Klager reageert op het stukje uit de zienswijze en citeert daaruit: *‘Wat niet heeft meegewerkt, is dat de heer XXXX geen gehoor heeft gegeven aan de verschillende oproepen van onze opzichters om contact met ons op te nemen om de afhandeling van de verzoeken te bevorderen’.*

Klager geeft aan wel degelijk contact te hebben gehad met de telefoniste van de corporatie en dat hij e-mails heeft gestuurd.

In aanvulling op het voorgaande was zijn naamplaatje gebroken en verwijderd bij het herstellen van de defecte intercom, wat besteld moest worden. In eerste instantie zou dat vier weken duren en later werd door de corporatie aangegeven dat het wel twee maanden zou duren. Echter, na een paar dagen heeft klager contact gehad met de opzichter. De opzichter is langs geweest en twee dagen later is het naamplaatje geplaatst. Alleen ontbreekt nog steeds zijn naam op het bordje.

Verder heeft klager contact gehad met de VvE over de mechanische ventilatie. Het verliep erg traag en duurde allemaal erg lang. Klager vindt dat dit niet kan. Later moest er worden



onderhandeld over de prijs en dat duurde opnieuw enige tijd. Klager is van mening dat dit met spoed opgepakt had moeten worden. De corporatie probeert het allemaal goed te doen, maar de bedrijven waar ze mee werken doen dat niet goed.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Was er ook sprake van een defecte intercom?

A: Dat is eigenlijk de vierde klacht. Op 28 oktober heb ik geconstateerd dat deze niet werkte en heb dat ook weer gemeld bij de corporatie. Op 2 november zijn ze langs geweest en is de intercom gemaakt. Verder was het naamplaatje verwijderd. Is dat vandalisme? Of een reactie op intimidatie? Ik wilde graag dat er een camera werd opgehangen om te zien wie dat wellicht kapot heeft gemaakt.

V: Wat is het verhaal achter de wastafel?

A: De wastafel was gescheurd en de kraan lekte. De corporatie had aangegeven dat te vervangen. Een paar dagen later kwam er een aannemer. Ze brachten de wastafel en de kraan. De wastafel was erg groot en de kraan was te klein. Bij de vervanging van de wastafel gingen er tegels stuk. De tegels moesten worden vervangen, daar zou echter iemand anders voor komen. De kraan was te klein voor op de wastafel. Handen wassen ging niet. De wastafel was niet goed gemonteerd.

V: Zijn alle gebreken nu verholpen?

A: Ja, nu wel.

V: Wat is uw reactie op het feit dat u niet tijdig reageert, aldus de corporatie in de zienswijze?

A: Nee, dat klopt niet, het is niet waar.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX meldt dat in de zienswijze aan de klager en de commissie is gemeld dat sommige zaken niet goed zijn gegaan en/of aangepakt.

De wastafel en de keukenkraan behoren tot de verantwoording van de corporatie. Die problemen zijn inmiddels opgelost. Het ging niet altijd makkelijk en had beter gekund. Voor de klachten van de mechanische ventilatie was de corporatie afhankelijk van de VvE. Dit probleem is inmiddels ook opgelost. Op het dak van het complex is een unit vervangen.

De heer XXXX meldt zich niet te kunnen vinden wat klager meldt over intimidatie. De corporatie intimideert niemand.

In november heeft de opzichter gecontroleerd of alle klachten waren verholpen. Dat was het geval. De twee brieven die door de corporatie zijn gestuurd, waarin is aangegeven graag in gesprek te willen komen met klager om tot overeenstemming te komen inzake een schadevergoeding, spreken voor zich.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U wilt graag in contact treden met klager over schadeloosstelling? Wat is de stand van zaken hierin?

A: De heer XXXX geeft aan het vervelend te vinden dat sommige zaken niet goed zijn verlopen. De kosten die klager zelf heeft gemaakt, zijn vergoed door de corporatie. Vervolgens is klager een schadeloosstelling aangeboden. Er is klager gevraagd of hij daarmee akkoord ging. Klager gaf aan dat hij het gevoel had te worden geïntimideerd door de corporatie en eiste een jaar huur terug. Dat telefoongesprek is toen beëindigd.

V: U heeft teruggave van een maand huur aangeboden, klopt dat?

A: Ja, maar dat is afgewezen door klager.

V: Klopt het dat er verder geen andere klachten bekend zijn bij jullie van klager?

A: We hebben ons alleen gefocust op de klachten die zijn ingediend. Er is verder niets meer ingediend door klager.

V: Hoe bent u gekomen tot een maand huurcompensatie?



A: De klacht kwam binnen en we wilden graag een oplossing. Er is tenslotte één en ander niet goed gegaan. Echter, de mechanische ventilatie valt onder de VvE. Daar hebben we als corporatie verder geen bemoeienis mee.

V: Kunt u iets zeggen over de afspraken met de aannemer?

A: Zij hebben ook te maken gehad met uitval van personen door de omstandigheden. Bij lichte coronaverschijnselen wordt het verboden om naar klanten toe te gaan. Dat brengt problemen met zich mee in de planning. We hebben een bepaald servicelevel en vaak lijkt het dan bij een eenzelfde adres verkeerd gaan. Het betreft een drietal klachten over het handelen van de corporatie, vandaar de vergoeding van een maand huur.

V: Weet u waarom alles te laat is verholpen?

A: De aannemer heeft een enorme achterstand. Het feit dat we niet naar een reparatie toe mogen, wil niet zeggen dat de reparatie weg is. Die blijft staan en door de lockdown vallen er dingen tussen wal en schip. Inmiddels krijgen we wel steeds meer grip op de situatie en we vinden er een weg in. We zien dat er gelukkig steeds minder fout gaat. Tien maanden na de corona viel het allemaal niet mee. We hebben jaarlijks zo'n 30 tot 35 duizend reparatieverzoeken. We zijn blij dat we maar voor een klein aantal bij de commissie moeten komen. Het is niet fijn voor klager uiteraard.

V: Wordt er ook gecommuniceerd dat vanwege corona zaken anders lopen?

A: In alle communicatie uitingen zeggen we dat de omstandigheden bijzonder zijn vanwege corona. Elke klant moet apart worden behandeld. Sommige zaken kunnen wel opgepakt worden en sommige zaken mogen niet opgepakt worden. Er is geen sprake van een eenduidige situatie. Elke casus wordt apart bekeken waarbij we ook kijken naar urgentie. Geen water hebben of zonder stroom zitten in een woning is anders dan een kraan hebben die het niet doet.

V: Is de maand huur die u terug wilt geven, bruto of netto?

A: We spreken hier over netto huur.

Laatste woord door de klager

Dat de corporatie de verantwoordelijkheid over de mechanische ventilatie bij de VvE legt vindt klager niet goed. Klager heeft gebeld met de VvE en er werd gezegd dat hij bij de corporatie moest zijn omdat het om een huurwoning gaat. De corporatie verwees klager weer terug naar de VvE. De oplossing vinden is niet het probleem van een huurder, aldus klager.

De schadeloosstelling van een maand vindt klager te laag. Klager heeft ongeveer 10 maanden problemen gehad. Klager meldt dat hij heeft gelezen bij de Huurcommissie dat bij gebreken aan de woning er een mogelijkheid is om tot wel 80% huurverlaging te kunnen krijgen totdat de gebreken zijn verholpen.

De voorzitter merkt op dat klager nu bij de klachtencommissie is en niet bij de Huurcommissie.

De aannemer is langs geweest voor een andere kraan in de keuken. Er moest een nieuwe kraan worden geïnstalleerd op een andere plek. De oude zou weggehaald worden en er zou een nieuwe worden geplaatst. Er braken tegels en klager moest dat zelf oplossen. Klager is van mening dat de corporatie daar zorg voor moet dragen.

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, 11 januari 2022

Verzenddatum, 18 januari 2022