



Verslag hoorzitting 2306
Corporatie: Fien Wonen

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 tochtvorming bij de voordeur van klager en het niet goed sluiten van diezelfde voordeur.

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

De voordeur sluit niet goed. Er werd klager gezegd dat alles in orde was. Klager heeft daarop een klacht ingediend bij de corporatie. Er kwam wederom iemand kijken en er werd klager verteld dat er een bedrijf ingeschakeld zou worden voor de reparatie. De medewerker van dat betreffende bedrijf (SKK Kozijnwacht) kwam langs en die gaf aan dat zo'n voordeur was afgekeurd en niet meer kon worden gerepareerd. Er is geprobeerd het probleem met de deur op te lossen, maar dat is niet gelukt.

Op 9 maart jongstleden is er wederom iemand langs geweest. Klager vraagt zich af waarom er iemand wordt gestuurd voor een reparatie als er wordt beweerd dat de deur goed is. De medewerker van het bedrijf is anderhalf uur bezig geweest, maar helaas tocht het nog steeds.

De heer XXXX geeft aan dat als de tussendeur in de woning opengaat er tocht onder de deur doorkomt. Het is al jaren bekend dat de deur versleten is en moet worden vervangen. Het bedrijf werkt samen met de corporatie en ze brengen een advies uit. De monteur gaf aan dat hij niets kon repareren en dat de deur moet worden vervangen. De monteur zegt 'A' en de corporatie zegt weer 'B'. Klager wordt van het spreekwoordelijke kastje naar de muur gestuurd. Het is overduidelijk dat de klacht bekend is bij de corporatie. De burens hebben er ook last. De communicatie klopt dus niet. Ook is het zo dat als de afzuigkap aanstaat en de deur wordt geopend, je dan een enorme windvlaag voelt.

Kortom, het is allemaal bekend bij de corporatie. Waarom komen ze dan het slot te vervangen? Het bedrijf zou aan de corporatie hebben gemeld dat de deur te vervangen dient te worden. Daar wachten we dus nog steeds op.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Heeft de betreffende buur eenzelfde klacht ingediend bij de corporatie dat u weet?

A: De buurvrouw heeft een nieuwe tochtstrip gekregen en ze hoefde niets te betalen. We worden met een kluitje het riet in gestuurd.

V: Is het slot van de deur al vervangen?

A: Dat is vervangen op 9 maart jongstleden, maar dat is ook weer teruggedraaid. De deur sluit wel, maar door slijtage aan de deur ontstaan er kieren.

V: De sluiting van de deur was toch ook onderdeel van de door u ingediende klacht?

A: Ja, maar daar zijn ze in de tussentijd dus voor langs geweest.

V: U geeft aan dat de situatie weer zou zijn teruggedraaid. Wat bedoelt u daarmee? Met andere woorden: wat is er teruggedraaid?



A: Het slot is weer teruggedraaid. De klink van de deur moet naar beneden. Hoewel het om een driepuntssluiting gaat blijft het tochten. De deur is gewoon versleten.

V: Er wordt in het dossier verwezen naar een rapport. Welk rapport is dat?

A: Ik neem aan dat het bedrijf welke bij klager is geweest een rapport (*refererend aan een werkbbon*) opstelt met wat er is gedaan en dat oplevert aan de corporatie. Dat rapport zal de corporatie in haar bezit hebben.

V: Stond op de werkbbon dat de deur is kromgetrokken?

A: Dat weet ik niet; ik heb de werkbbon niet gezien.

V: Heeft er in de tussentijd een conditiemeting plaatsgevonden?

A: Dat was geen meting, maar er is iemand komen kijken naar de voordeur. Diegene gaf aan dat repareren geen nut had, omdat de deur is versleten.

(De heer XXXX geeft aan dat eenmaal in de drie jaar er een conditiemeting naar de staat van woningen uit een bepaald complex plaatsvindt).

V: Heeft u een video-opname waarop de tocht zichtbaar is?

A: Nee, een video-opname heb ik niet. Ik heb wel een video-opname waarop is te zien dat de monteur zegt dat de deur niet kan worden gerepareerd.

(Klager laat het filmpje zien aan alle betrokkenen).

V: Is de tocht voelbaar aan de onderkant van de deur?

A: Ik voel het rondom de deur.

V: Zitten de rubbers goed in de deur?

A: De rubbers zijn goed, maar er is toch tocht.

V: U klaagt al zolang u er woont?

A: Ja, dat klopt.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan het vervelend te vinden om het verhaal van klager te horen.

De corporatie is van mening dat ze doet wat ze moet doen in deze. Er wordt geprobeerd de deur tochtvrij te maken. De monteur moet gewoon zijn werk doen; zij hebben meerdere complexen in hun beheer. De heer XXXX vindt het spijtig om te horen, maar weet niet goed wat hij verder nog moet zeggen.

Na 7 februari van dit jaar kwam er weer een klacht binnen over de voordeur. Er werd wederom een afspraak met de aannemer gemaakt. Op 9 maart jongstleden werd er een driepuntssluiting aangebracht. Die trekt de deur beter aan en is veiliger. Blijkbaar is het dus nog steeds niet in orde.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Dateert de woning uit 1988?

A: Ja, dat klopt.

V: Wanneer is het kozijn en de deur geplaatst?

A: Ik denk in 1988. Het is een deur van 35 jaar oud.

V: Welk contract heeft u met SKK Kozijnwacht?

A: We hebben een onderhoudscontract met hen.

V: Wat gebeurt er als er een nieuwe deur moet worden ingezet?

A: Dan krijgen we dat te horen van SKK Kozijnwacht. Ook bij een conditiemeting komen zulke zaken aan het licht.

V: Betekent dit dat als er een conditiemeting wordt gedaan er tevens wordt gekeken naar het hang- en sluitwerk?

A: Ja, dat klopt.



V: Dat gebeurt steekproefsgewijs, nietwaar?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat vindt u van hetgeen klager aangeeft, zeggende dat de klacht nog steeds niet verholpen is.

A: Dan ga ik weer actie ondernemen.

V: Welke actie?

A: Ik zal contact opnemen met SKK Kozijnwacht met de melding dat ze wederom bij klager langs moeten gaan.

V: Een medewerker van SKK Kozijnwacht zegt, zoals we dat zojuist op het getoonde video-opname hebben gehoord, dat ze niets voor klager kunnen betekenen. Wat vindt u daarvan?

A: Dat zie ik nergens op een werkbond terugkomen.

V: We hebben hier dus te maken met een discrepantie met wat SKK Kozijnwacht meedeelt en hetgeen u aangeeft?

A: Ja, dat klopt.

V: Heeft u van burens van klager soortgelijke klachten ontvangen?

A: Nee, dat hebben we niet.

V: Wat heeft u gezien op de betreffende werkbond dat aan de corporatie is toegestuurd?

A: Het afstellen van de deur en het plaatsen van tochtstrippen. De laatste werkbond heb ik nog niet opgevraagd, maar daar zal de driepuntssluiting ontstaan.

V: Bent u zelf bij klager langs geweest om naar de voordeur te kijken?

A: Mijn collega heeft dat gedaan.

V: Heeft uw collega tocht bemerkt?

A: Dat weet ik niet, maar er zal sprake zijn van tocht als klager dat zegt. Daarop zal wederom actie moeten worden genomen.

V: Dus u geeft SKK Kozijnwacht net zo lang de opdracht bij klager langs te gaan totdat de klacht is verholpen?

A: Ja, dat is mijn plicht.

V: Het complex is in orde totdat het tegendeel is bewezen?

A: Ja, dat klopt. Als deze deur echt aan zijn einde is, dan vervangen we die.

V: Staat u, gezien het verloop van de klacht en de gedane mededeling vanuit een medewerker van SKK Kozijnwacht, ervoor open om de voordeur te vervangen?

A: Zo lang we van SKK Kozijnwacht die geluiden niet krijgen, hoeven we daar niet over na te denken.

V: Laat u zich hierin adviseren door derden?

A: Nee, dat doen wij zelfstandig.

V: Heeft u iets teruggekoppeld gekregen van uw collega?

A: Niets anders dan dat SKK Kozijnwacht is langs geweest bij klager.

V: Is het plaatsen van een nieuwe voordeur bespreekbaar?

A: Alles is bespreekbaar. SKK Kozijnwacht is de expert. Wij volgen hun advies op. We horen klager, maar we gaan uit van het aan ons uitgebrachte advies door de monteur.

V: Hoe vindt u het allemaal te rijmen met de opname die we zojuist hebben gehoord?

A: Dat vind ik 'dubbel' inderdaad.

V: Heeft u contact gehad met de betreffende medewerker van SKK Kozijnwacht die u zojuist op de opname heeft gehoord?

A: Dat rapport gaat naar kantoor en dat krijg ik teruggekoppeld van een andere afdeling. Wij willen het graag opgelost hebben.

V: U dient dus het advies van SKK Kozijnwacht te krijgen om de deur te vervangen?

A: Ja, dat klopt



V: Is er nog een andere partij dan SKK Kozijnwacht die u kunt inschakelen voor het verhelpen van de klacht van klager?

A: Niet voor de kunststofkozijnen. Er zou in dat geval een andere externe partij moeten worden ingeschakeld.

V: Heeft u samen met SKK Kozijnwacht de mogelijkheid om bij klager langs te gaan?

A: Dan zal ik een keer mee moeten naar klager; daar sta ik voor open.

Laatste woord door de klager

Het verbaast klager dat SKK Kozijnwacht niet de opdracht binnenhaalt om de deur te vervangen. Als de deur niet goed is, is het toch raar dat ze dat niet melden aan de corporatie?

Klager wil het rapport (*doelend op de werkbou*) inzien dat SKK Kozijnwacht heeft opgemaakt. Als daarin staat dat de deur akkoord is, dan gaat klager zelf een partij inschakelen om het gerepareerd te krijgen. Als uit het rapport blijkt dat de deur niet goed is, dan stapt klager naar de rechter om zijn geld terug te krijgen. De heer XXXX geeft aan dat dit de laatste stap is die ze willen nemen.

Er komt telkens een monteur bij klager, maar de terugkoppeling aan de corporatie vindt niet goed plaats. Waar gaat het niet goed in de communicatie?

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, 21 maart 2023

Verzenddatum, 27 maart 2023