



Verslag: 2019  
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 de dienstverlening van de woningcorporatie, ziend op onder meer de communicatie, (afrekening) energiekosten, (technisch) onderhoud en de afwezigheid van een calamiteitenplan.

*De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. De voorzitter geeft tevens aan dat alleen de klachten die de woning van de klager aangaan worden besproken tijdens de hoorzitting. Tijdens een hoorzitting worden individuele klachten behandeld van klagers, niet in collectief.*

#### Toelichting op de klacht door de klager

Klager geeft aan een dag van tevoren een pleitnota te hebben toegestuurd. Het zijn bewoners van een behoorlijke leeftijd, vandaar dat het enige tijd heeft geduurd voordat deze was opgesteld. Bewoners zijn gefrustreerd en willen de naam van de corporatie niet meer horen.

*De voorzitter geeft aan de pleitnota nog niet te hebben gelezen en stelt voor dat klager de kern van de pleitnota voorleest.*

Klager geeft aan dat huurders recht hebben op woonbescherming. Verhuurder heeft een zorgplicht, maar die wordt onvoldoende uitgeoefend. Klager heeft schade geleden en de verhuurder weigert nakoming van de huurovereenkomst.

Het complex is een zorgcentrum met 4 verdiepingen. Op de 5<sup>e</sup> etage zijn koopgarantwoningen die worden verhuurd. Men wil er comfortabel wonen. De corporatie meldt dat die woningen speciaal voor ouderen zijn.

Er zijn problemen met de intercom. Daar was een alarm aan gekoppeld en dat is nu verdwenen. Het alarm was een reden om de woning te huren. De zorgplicht wordt daarom onvoldoende nagekomen.

Als de bel het niet doet en men woont op de 5<sup>e</sup> etage, kun je niet reageren en gaat het mis. Het is lastig voor visite, maar ook voor bezorgers van pakketjes.

Er wordt reeds anderhalf jaar niets gedaan aan dit probleem. Waarom wordt er anderhalf jaar niets aan gedaan?

In december 2018 deelde de corporatie mee dat de intercom vervangen moest worden. In 2019 kwam de mededeling dat ze in februari 2020 zouden worden vervangen.

De corporatie stelt in een reactie op de klacht dat de functie van de huismeester niet is gewijzigd. Hij is geen eerste aanspreekpunt meer, doet geen kleine klusjes meer en haalt het vuil niet meer op. Niet iedereen kan zelf het vuil zelfstandig wegbrengen.

Bij de aanvaarding van de huurovereenkomst was dat een van de redenen om de woning te huren. Er is toegelicht dat de huismeester dat zou doen. Het staat echter niet zwart op wit. Het is nu een wijkbeheerder met algemene taken.



## Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

De communicatie met de corporatie is rampzalig. De corporatie heeft verschillende methoden aangedragen voor de communicatie. De bewoners hebben gevraagd om één contactpersoon en een duidelijke klachtenprocedure, zodat de corporatie de klachten kan monitoren.

In december reageert de corporatie dat de aannemer in het vervolg het eerste contactpunt is. Er stond echter een verkeerd telefoonnummer in de brief van de aannemer. De medewerkers waren daar totaal niet van op de hoogte.

Er wordt gemeld dat klachten bij de wijkbeheerder kunnen worden ingediend, maar die zegt ze niet meer op te pakken. Vervolgens zegt de corporatie dat de klachten moeten worden ingediend bij de corporatie. Kortom het is enorm verwarrend allemaal.

De technische ruimtes zijn buiten de woning. Monteurs gaan rechtstreeks naar die ruimtes zonder zich te melden. Huurders weten niet wanneer en hoe de klachten worden opgelost.

Er zijn ook diverse lekkages bij huurders, het is bijna structureel. Klager geeft overigens aan dat dit bij hem niet het geval is.

Er is ook een klacht over Eteck. De leverancier van warmte, water, lucht en elektra. Er was een jaarrekening die bijna € 1.000,00 hoger was dan een jaar eerder. Die kostenstijging was niet aangekondigd.

*Een commissielid merkt op dat het overzicht van de firma Eteck van klager zelf niet bij de stukken zat.*

*Klager geeft aan pas sinds medio 2018 huurder te zijn en kon die specificatie wegens gebrek aan een afrekening niet aanleveren.*

Klager had graag uitleg van de corporatie gewild, maar die is er nog steeds niet. De corporatie is daar verantwoordelijk voor en dient haar huurders uitleg te geven.

Er zijn ook problemen met de servicekosten. Er komt telkens geen terugkoppeling van de onderaannemer.

*De voorzitter meldt dat de geschillencommissie geen uitspraak doet over servicekosten. Klager dient zich daarvoor bij de Huurcommissie te melden.*

Dan is er de kwestie van het calamiteitenplan. Er wonen bejaarde mensen die niet meer zo fit zijn. Er is gevraagd om een AED op de 5<sup>e</sup> etage en een traprolstoel.

De corporatie zegt hierover dat als er een probleem is in de woning men zo snel mogelijk naar buiten moet en men zich moet melden. Een traprolstoel zou een oplossing kunnen zijn. Daar moeten voorzieningen voor komen. Er moet een toegespitst calamiteitenplan komen. Er is een AED aanwezig maar die hangt bij de receptie en daar mogen bewoners niet bij. Het gaat vooral om het gebrek van de zorgplicht van de corporatie. Klager is huurder en de corporatie is verhuurder. Een ieder heeft dus rechten en plichten.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: In de kern gaat het om de dienstverlening van de corporatie richting huurders. Zowel mondeling als schriftelijk. Er moet beter worden gecommuniceerd. In het dossier is te zien dat alles wat de corporatie doet, niet goed is. Er moet een intermediair komen en rollen moeten duidelijk worden. De normale verhoudingen moeten weer terugkomen.

Wat vindt u van deze die analyse?



A: De huurovereenkomst is voldoende duidelijk als het gaat om de relatie tussen de corporatie en Woonzorg Haaglanden. Dat heeft bijvoorbeeld te maken met de alarmering. De corporatie wijst dat af, maar wat is er dan te bemiddelen? Dat kunnen ze niet afwijzen.

V: U bent opstandig richting de corporatie. Wat ze ook doen, u zult kritisch zijn. Klopt dat?

A: Dat heeft een verleden. De ouderenconsulent heeft destijds geprobeerd om met de corporatie te communiceren. Het is haar ook niet gelukt, vandaar dat we hier nu zitten.

V: Doet de intercom het weer?

A: Ja, bij mij wel.

V: U wordt niet op de hoogte gehouden van planmatig onderhoud. Wordt het onderhoud gecommuniceerd in de nieuwsbrief?

A: Nee, daar weet ik niets van. Is het een collectieve klacht of een enkelvoudige klacht? Want voor een enkelvoudige klacht werkt een nieuwsbrief niet.

#### Zienswijze van de corporatie

Het gaat om een cluster van acht woningen op de 5<sup>e</sup> verdieping.

De corporatie beperkt zich tot de genoemde klachten in de nieuwsbrief van 7 mei 2020.

Er waren meerdere storingen met de intercom. Er is hard achter de schermen daaraan gewerkt. De intercom heeft het tussentijds wel gedaan. In februari 2020 is de hele installatie vervangen. Echter, een aantal adressen was verkeerd geïnstalleerd.

De wijkbeheerder haalt de containers niet meer op. De diensten zijn verder niet veranderd.

De "voormalige" huismeester heeft nu technische taken en een wat sociaal beheer.

Zijn functie is tegenwoordig meer van een sociaal beheerder. De technische zaken zijn uitbesteed aan de aannemer of een schoonmaakbedrijf.

De dienstverlening van de wijkbeheerder is niet gewijzigd, alleen de naam. Hij is aanspreekpunt voor de bewoners en dat is ook toegelicht in de nieuwsbrief.

Het is mogelijk dat de huismeester voorheen persoonlijke werkzaamheden heeft uitgevoerd (vuilniszakken naar de begane grond afvoeren) buiten zijn formele functiebeschrijving.

In januari 2020 is er een brief verstuurd inzake de behoefte aan een vast contactpersoon.

Deze zat niet in het dossier en wil ik wel graag overhandigen. De firma Jansen Huybregts is aangekondigd. Het telefoonnummer klopte inderdaad niet en dat is een week later gecorrigeerd.

De corporatie is in overleg met de firma Eteck. Er zijn verbeterpunten en er lopen wat onderzoeken.

Er ontbreekt een specifiek calamiteitenplan en intern wordt uitgezocht hoe het zit. In de nieuwsbrief stond hierover een en ander kort vermeld. De bewoners willen een AED op de 5<sup>e</sup> etage. De corporatie vindt een AED aan de receptie genoeg. Er wordt gekeken naar het gebied en dat dekt het de lading.

De bewoners willen een traprolstoel. Echter, de corporatie heeft daar geen rol in en dat loopt via de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) van de gemeente. Bewoners kunnen worden geholpen met de aanvraag, echter de corporatie is niet verantwoordelijk voor de plaatsing.



Tevens heeft men de communicatie met de ouderen consulent als lastig ervaren. Er is echter telkens contact met elkaar over die klachten geweest.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U heeft niet gereageerd op de melding over de relatiesfeer tussen u en huurder. Klopt dat?

A: Er zijn veel klachten vanuit bewoners. Naar aanleiding daarvan is er een bewonersbijeenkomst georganiseerd in december 2019. Er is geprobeerd zorgvuldig en gedegen te communiceren. In de nieuwsbrief van mei 2020 stond alles vermeld. We zijn bereid in gesprek te gaan met elkaar. Vanwege COVID is een en ander anders gegaan. Met de kennis die we nu hebben kunnen we wellicht beter periodiek overleggen en dit inplannen.

V: Meldt u planmatig onderhoud in de nieuwsbrief?

A: Planmatig onderhoud melden we in de nieuwsbrief. Als het gaat om individuele klachten dan heeft de aannemer één op één contact met de bewoner. Er wordt een afspraak gemaakt met een bewoner om een datum af te spreken.

V: Zijn klusjes onder gebracht in een serviceabonnement?

A: Dat loopt via de aannemer. Als er een technische klacht is in een algemene ruimte dan kan de bewoner zelf een melding maken bij de aannemer en die voert de reparatie uit. Als er kleine dingetjes werden verholpen dan werd dat gedaan uit loyaliteit van de huismeester.

V: Er is in de brief van 7 mei 2020 aangegeven dat er tot dat moment geen openstaande klachten meer waren. Ik zie nu een recente lijst van klachten. Sommige zijn ouder dan enkele maanden. Hoe kan het dat daar niets over bekend was? Een van de klachten heeft namelijk betrekking op het klimaat (luchtvochtigheid).

A: Daar kan ik nu niets over zeggen; ik ben een vervanger van een collega die op vakantie is. Er is een toelichting in de nieuwsbrief gegeven.

V: Ons viel op dat de brief was gericht aan de heer XXXX. Is dat niet een andere klager?

A: Klager heeft exact dezelfde brief gehad.

Laatste woord door de klager

Klager geeft nog een reactie op het klimaat. In de winter zakt de luchtvochtigheid tot onder de 20%. Dat is ongezond want de norm is 40 tot 60%. De corporatie zegt dat we dat zelf moeten regelen. Men moet een luchtbevochtiger kopen, maar die dicht dat gat niet. We vinden dat het behoort tot de zorgplicht van verhuurder. Er zijn meerdere huurders met gezondheidsklachten in de winter. De corporatie moet dat probleem oplossen. Daarnaast heeft de intercom heeft inderdaad een paar keer gewerkt, maar niet op de goede manier.

Verder is alles gezegd.

*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.*

Voorburg, 4 augustus 2020  
Verzenddatum, 24 augustus 2020