



Verslag 1932
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 corporatie communiceert niet of niet goed en maakt fouten van verschillende aard. De corporatie weigert de tijdens de werkzaamheden ontstane situatie op het balkon op te lossen. Er blijft sindsdien water staan en daarnaast er zijn spikkels op het raam die klager niet weg krijgt.

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 corporatie communiceert niet goed, eigenlijk helemaal niet. En in de communicatie worden ook vaak fouten gemaakt. Zo heet ik dan bijvoorbeeld ineens XXXX. De klacht van 2 juni 2019 ziet op de problemen op mijn balkon, er blijft water op staan, en de spikkels op het raam (ontstaan na een nieuwe coating van de balkonvloer) – en niet aannemer Breijer.

In de zienswijze staat al een fout, men heeft het over het verzoek d.d. 26 juli 2019. Echter, dat moet zijn 26 augustus 2019. Klager heeft pas op 21 augustus 2019 bericht ontvangen van de geschillencommissie dat het klachtenformulier op 20 augustus 2019 is ontvangen. Volgens klager staan er meer fouten in de zienswijze. Ook haar naam wordt soms fout vermeld.

Als kern van de klacht beschrijft de corporatie de diverse klachten die klager heeft gestuurd in 2018 over de werkwijze van de firma Breijer.

De klacht, die klager op 2 juni 2019 heeft gestuurd naar de corporatie, gaat echter over het ontbreken van communicatie vanuit de corporatie, het geven van onjuiste informatie door de corporatie, de ontstane situatie op het balkon en spikkels op het raam – en gaat dus niet over de firma Breijer.

Tevens geeft XXXX in de zienswijze aan dat XXXX in juli 2018 contact met klager heeft gehad naar aanleiding van haar klacht. Dit is niet het geval. Het eerste, en tevens enige contact, dat klager met XXXX heeft gehad was op 22 augustus 2018.

Ook geeft XXXX aan dat op 1 oktober 2019 de werkzaamheden al waren afgerond en een vervolgactie niet meer nodig was. Dit klopt volgens klager ook niet. Op 22 oktober is SKK kozijnwacht nog bij klager geweest voor het vervangen van de raamrubbers. Meerdere malen heeft klager aan de corporatie om een planning gevraagd van de werkzaamheden. Klager heeft deze nooit gekregen. Telkens kwam er weer een nieuw briefje in de bus met werkzaamheden. Pas toen de bouwkeet van de firma Breijer weg was, kon klager ervanuit gaan dat de werkzaamheden klaar waren. XXXX *beaamt dit*.



XXXX geeft ook aan dat klager in haar bericht van 2 juni 2019 aanvullende klachten heeft gestuurd, die niet eerder bekend waren bij de corporatie. Echter, in haar mailbericht van 22 september 2018 heeft klager duidelijk aangegeven dat er water op haar balkon blijft liggen. Dit bericht is ontvangen door de corporatie, aangezien klager hierop een e-mail met een reactie van de corporatie heeft ontvangen.

Er wordt nu gesteld dat het blijven staan van water op het balkon geen technische klacht is, omdat het een open balkon is waar na heftige regenval water op kan blijven liggen. De eerste 8 jaar dat klager er woonde, heeft er echter nooit water op het balkon gestaan, zelfs niet na een zware bui. Sinds de coating op het balkon is aangebracht, blijft elke druppel water liggen. Volgens klager verdwijnt dit zeker niet snel zoals XXXX aangeeft, maar uiterst langzaam.

Verder wordt er in de zienswijze helemaal niet gesproken over de spikkels op het raam, die er sinds de coating van het balkon op zitten en er met zemen niet meer afgaan.

Dit alles bij elkaar geeft klager het gevoel dat de corporatie haar mailberichten niet serieus neemt. Ook is klager van mening dat de corporatie de berichten niet goed leest alvorens antwoord te geven.

Klager geeft aan geen vooraankondiging van de werkzaamheden van de corporatie te hebben ontvangen. Alleen een brief van de firma Breijer met daarop niet het logo van de corporatie.

Klager geeft aan dat de werklui gewoon op het balkon gingen staan als zij de deur op hun bellen niet openmaakte.

Klager werd meerdere keren verzocht haar woning open te stellen voor de werklui, maar vanwege haar persoonlijke spullen heeft ze dat niet gedaan als zij niet thuis kon zijn. Klager kon vanwege haar werk niet elke keer aanwezig zijn. Klager geeft aan wel thuis te zijn gebleven voor de werkzaamheden aan haar schuur.

Klager wijst erop dat het vanwege de goodwill wel goed zou zijn als er bij een huisbezoek iemand meekomt die ook betrokken is in de mailwisseling.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat bedoelt u met spikkels op de ruit?

A: Het zijn denk ik spetters van de balkoncoating. Ik wil niet zelf op het raam krassen om ze eraf te halen.

V: Is de kapotte regenpijp gemaakt?

A: Ja, die is gemaakt.

V: Wat is er voor coating aangebracht op het balkon?

A: Er is een soort chemische coating aangebracht. Het stonk enorm. Het dicht het balkon af en het neemt geen water op. De balkonvloer is een recht vlak en daardoor loopt het water niet naar het afvoerputje.

XXXX geeft aan dezelfde klachten te ervaren maar in mindere mate. Er zijn meer bewoners in het complex met deze klachten.



V: Is het een optie om het water na een regenbui weg te vegen en eventueel te dweilen?

A: Er is één afvoerputje bij de regenpijp. Dan zou ik telkens moeten dweilen als ik buiten wil zitten. Het zou wel een mogelijkheid zijn.

V: Waarom refereert u aan de verkeerde spelling van uw naam?

A: Ik vind het niet netjes als je de naam van een huurder niet kent na 9 jaar. Dat vind ik slordig. Lees het bericht na alvorens je op de verzendknop drukt, lijkt mij.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie geeft aan het vervelend te vinden dat er fouten zijn gemaakt met de naam van mevrouw en wil daar graag excuses voor maken. Het is niet de bedoeling dat huurders met een verkeerde naam worden aangesproken. XXXX geeft aan de klachten over de firma Breijer bekend zijn. Daar ging de correspondentie over tot aan de laatste mailwisseling op 26 juni 2019. Toen waren de aanvullende klachten bij de corporatie bekend. XXXX geeft aan te hebben gekeken in het systeem of er iets bekend was over de stippen op het raam.

Er is sprake geweest van miscommunicatie. Als het goed is, heeft de aannemer een aantal keren contact gehad met klager. Er zijn bijvoorbeeld afspraken gemaakt om niet vóór 8 uur in de ochtend contact op te nemen met klager en/of onaangekondigd voor de deur te staan. Verder is in de zienswijze ook aangegeven dat de corporatie een aannemer wilde sturen. XXXX geeft aan de aannemer niet te kunnen dwingen aparte afspraken te maken. In beginsel gaat er een brief naar de bewoners.

Wat betreft de communicatie beaamt de corporatie dat deze niet goed is verlopen. Het verzoek om financiële compensatie wijst de corporatie af.

Mevrouw refereert aan een brief van de aannemer waarop het logo van de corporatie ontbrak. In beginsel gaat er een brief uit van de aannemer met daarop ook het logo van de corporatie. Beide logo's moeten op de brief staan.

De voorzitter geeft aan dat XXX zojuist heeft gemeld dat er in beginsel een brief met beide logo's is verstuurd. Echter, mevrouw zegt dat er geen logo op staat van de corporatie. Die miscommunicatie is een van de redenen dat we nu hier zitten.

XXXX erkent dat er in dit geval sprake is van miscommunicatie. De corporatie is bereid daar actie op te ondernemen. XXXX geeft aan hoe het in beginsel gaat. Maatwerk is sowieso beperkt.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wanneer was de firma Breijer klaar met de werkzaamheden?

A: Begin oktober 2019. Er moesten toen wel nog wat kleine dingetjes worden gedaan.

V: Wat voor soort onderhoud was het?

A: Het was klein onderhoud, maar wel ingrijpend. Er is een lijst met werkzaamheden wat er allemaal is gedaan.

- schilderen van alle houten onderdelen aan de buitenzijde van de woning,
- herstellen van het houtrot,
- reinigen van trespa puivullingen en trespa dakranden,
- herstellen van het betonrot,
- sauzen van het reeds geschilderde betonwerk,



- coaten van de balkonvloeren.

V: U vindt het probleem op het balkon geen technisch gebrek maar een ongemak?

A: Dat klopt. De spikkels op de ramen en het niet aflopen van het water zijn overigens bij ons pas bekend sinds april van dit jaar.

V: Kunt u zelf eens langsgaan om de situatie waar te nemen?

A: Ik stuur liever iemand langs die verstand van zaken heeft. Ik ben vanuit mijn functie ook hier telkens bij de hoorzittingen aanwezig. Maar de afdeling Vastgoed moet dit soort zaken oplossen als dat mogelijk is.

V: Zit u als corporatie bovenop de communicatie met huurders inzake de werkzaamheden?

A: We laten in feite veel vrijheid aan de aannemers. We vertrouwen erop dat ze het werk conform de afspraken uitvoeren. Wellicht zou het goed zijn een logboek bij te houden waarin ze melden wanneer met de bewoners is gecommuniceerd en welke afspraken voor de uitvoering zijn gemaakt. Dan kunnen we altijd nagaan of de aannemer wel of niet is geweest.

XXXX geeft aan dat het wel goed zou zijn als XXXX mee komt om met eigen ogen het probleem te zien waar nu al zo lang mailwisseling over is.

V: Heeft u soortgelijke complexen met soortgelijke klachten?

A: Er zijn hierover geen andere klachten bij ons binnengekomen.

V: Zijn de werkzaamheden vermeld in een nieuwsbrief?

A: Nee, er is alleen de brief van de firma Breijer verstuurd met een vooraankondiging.

V: Ontvangen alle bewoners de nieuwsbrief?

A: Ja, op papier.

V: Is hier sprake van miscommunicatie? Wel een brief maar geen e-mails? Geen uitgebreidere informatie over de werkzaamheden?

A: De lijst met werkzaamheden is opgenomen in de brief van de firma Breijer met daarop het logo van de corporatie.

Klager geeft aan dat het logo van de corporatie niet staat op de brief van de firma Breijer en geeft aan de brief naar het secretariaat te sturen.

Laatste woord van klager

Klager geeft aan dat tegen haar is gezegd dat ze niet eerder heeft aangegeven dat er water op het balkon blijft staan. Dat is niet zo. Klager heeft een mailbericht d.d. 22 september 2018, waarin die klacht wel wordt vermeld (*Klager overhandigt de mail*).

Klager werkt zelf ook bij een corporatie en is gewend anders te werken en te communiceren. Zij vindt dat Wooninvest niet netjes communiceert.

Klager heeft nooit geweten wat ze kon verwachten. Pas toen de bouwkeet weg was, werd duidelijk dat de werkzaamheden klaar waren. Dat er weer normaal kon worden gewoond en dat de roosters weer opengezet konden worden.

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.