



Verslag hoorzitting

Geschil: 2019-91
Datum: dinsdag 28 januari 2020 om 10.00 uur
Klager: de heer H.G.J. de Boer
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 corporatie en, meer specifiek, de snelheid waarmee op de klachten van klager is gereageerd. Tevens voelt klager zich onheus bejegend door de corporatie.

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

Het eerste contact heeft klager met mevrouw XXXX gehad. Dat ging over de keuken, het toilet en de lichtsakelaar. Klager geeft aan met een kluitje in het riet te zijn gestuurd. Hij heeft een brief gestuurd aan de corporatie. Klager werd daarna op 29 augustus 2019 op het kantoor van de corporatie uitgenodigd. Een week later zou hij een reactie krijgen. Die heeft hij echter niet gehad. Onlangs gaven ze aan dat: "ze waren vergeten om een reactie te sturen".

De huismeester is ontslagen en er is dus geen service meer. De aannemer doet wel klusjes, maar die moet worden betaald. Er is een buurtmanager aangesteld, maar die zie je nooit. Klager meldt dat deze op afroep komt bij calamiteiten.

Klager meldt condens te hebben op het glas. De luiken in de ramen gaan nooit open, alleen als het boven de 20 graden komt. Hij heeft de GGD ingeschakeld, want de corporatie wilde niets aan het binnenklimaat doen. De GGD heeft zelf contact opgenomen met de corporatie, want ook die vond het geen gezonde situatie. Klager heeft een en ander doorgestuurd naar de buurtmanager, maar die gaf aan niet in te gaan op anonieme meldingen.

Klager geeft aan geen goede verstandhouding te hebben met de corporatie.

Klager heeft veel problemen met de verwarming. Daarvoor is hij bij de Huurcommissie geweest. Hij is in het ongelijk gesteld. Echter, twee maanden later is alles vervangen en nu zijn er geen problemen meer. Klager heeft het gevoel dat hij waarschijnlijk toch gelijk had.

Klager heeft een nieuwe keuken gekregen en heeft er 4 maanden op gewacht. De opmeting was verkeerd gegaan; er was geen rekening gehouden met de vensterbank. Uiteindelijk is deze lager dan wenselijk gemaakt. Het bedrijf dat de keuken heeft geplaatst, was zeer onkundig. De tegels pasten niet meer omdat de keuken lager was dan gedacht.

Klager moest er drie dagen voor thuis blijven. De schakelaars zijn later weer aangesloten, maar niet op een correcte manier. Er was tweemaal lichtuitval. De corporatie deed er niets aan. Klager heeft toen op eigen kosten zelf een bedrijf ingeschakeld.



De schakelaar in de slaapkamer is ruw afgebroken met een schroevendraaier. De nieuwe schakelaar was een schakelaar zonder lamp, maar daar ging klager niet mee akkoord. Er zat namelijk een schakelaar in waar wel een lampje in zat. Er is drie keer een andere schakelaar ingezet en nu is deze stuk.

Klager moest een halve dag thuisblijven voor het toilet. Dat is nu geplaatst. Kort daarna heeft klager het gecontroleerd en drie keer moest de installateur terugkomen wegens een lekkage. Daar moest hij wederom voor thuis blijven.

De aannemer mag niet meer komen bij klager. Klager heeft zelf de afvoer van de wastafel gereinigd. Klager heeft geen vertrouwen meer in die aannemer.

Het wordt 's zomers bloedheet in de woning. Klager denkt dat dit komt door de isolatie op het dak. In de keuken wordt het dan ook erg heet. Op de galerij staat de zon te branden. Het kan er wel bijna 54 graden worden. Er kunnen geen ramen open op de galerij, welke aan beide zijden is afgesloten door branddeuren.

Het glas aan de buitenkant wordt nooit gereinigd, terwijl klager daar wel voor betaalt. Klager geeft aan een rechterlijke uitspraak te hebben gelezen waarin staat dat de verhuurder maatregelen moet nemen als het zo heet is,.

Het centrale brandalarm is afgesloten. De brandweer is gebeld en zij meldden dat er geen verbinding was, omdat het door de corporatie was doorgeknipt.

Vanaf augustus 2019 staat de branddeur open, er was een steen voor gelegd. Die deur mag niet openstaan. De deur is inmiddels vorige week gerepareerd.

Er is verder een lekkage in de voorhal waar niets aan wordt gedaan.

Klager geeft aan dat andere bewoners ook klachten hebben, maar minder klagen. De meeste bewoners zijn hulpbehoevend. Het RIVM weet van de hitte. Er was zoals gezegd een rechterlijke uitspraak inzake grote hitte bij een ander complex. Klager verwacht dan dat er iets wordt gedaan aan de constructie. Voor het condens is de GGD langs geweest. Echter, daar werd niet op ingegaan, omdat klager dat anoniem had gedaan.

Klager geeft tijdens de hoorzitting aan niet te hebben gezegd dat hij de aannemer niet meer in huis wilde, maar eerst de hoorzitting wilde afwachten. Klager geeft aan de meter en de schakelaar in de slaapkamer niet te hebben genoemd. Op de punten over het condens, de warmte, het glas, de open branddeur en de dak lekkage werd vijf maanden niet gereageerd.



Vragen van de commissie aan de klager

V: Zijn uw klachten, los van de defecte lichtsckakelaar en de warmtemeting, nu opgelost?

A: De reactie van de corporatie op het klachtenrapport klopt niet. Ik heb de klacht van de centrale verwarming niet opgegeven dit keer, want dat is verholpen. De installateur heeft zelf aangegeven dat de meter gecontroleerd moest worden. Maar dat is voor die tijd al gebeurd.

V: En het stopcontact in de keuken?

A: Dat is verholpen door mijn eigen elektricien.

V: Dus nu is er alleen nog de defecte lichtsckakelaar?

A: Ja, de lamp doet het niet. De elektricien heb ik zelf betaald. Tweemaal heb ik lichtuitval gehad.

V: Is alles op de galerij afgesloten?

A: De ramen aan de galerijzijden kunnen niet open. Dan is er nog de galerij met glas. Bovenin tegen het plafond zit een rooster, maar dat functioneert alleen als het koud is met wind. De deuren mogen niet open, want dat zijn branddeuren.

De corporatie geeft aan dat er vóór de galerij een wintertuin is. Die is helemaal overdekt. Daar kunnen mensen zitten, er zijn vissen en er is een podium.

Klager meldt dat de wintertuin voorbij zijn galerij is. Bij klager is het overkoepeld, maar niet door de tuin. Bij extreme hitte is het dus erg warm in huis.

V: U woont op de derde verdieping?

A: Ja, onder een plat dak. Ik ben tevreden over de woning. Alleen de bijkomende ongemakken zijn niet goed.

V: Heeft u een servicecontract? Dan kunnen kleine gebreken daar toch onder vallen?

A: Voor het wisselen van dat lampje zeiden de burens dat ik er een rekening voor zou krijgen. Waar is dan de huismeester voor? Die hielp met kleine dingetjes en nu is er niemand meer. Ik kan zelf nog van alles doen, maar voor andere mensen is het van belang dat ze worden geholpen.

V: U heeft een servicecontract, maar u heeft het ook over een huismeester die bij anderen in het verleden een lamp verving. Maar wat in de woning geldt, is voor rekening van de bewoner – nietwaar? De huismeester heeft destijds dus dingen gedaan die hij niet hoefde te doen.

A: Ongevraagd is de huismeester ontslagen. Er is een buurtmanager aangesteld, maar wat hebben wij daaraan? We hebben politie en Boa's, maar verder hebben we niets aan die man. Hij heeft zijn functie in Leidschendam en als het dringend is, moet hij komen.

V: Wat bedoelt u met de opmerking van de berging als aantekening in uw huurcontract?

A: Die zou ik krijgen maar kreeg ik niet. Het stond wel in het contract.

Zienswijze van de corporatie

XXXX geeft aan klager te hebben gesproken. Er waren drie klachten. Die klachten moesten worden verholpen, maar dat bleek niet goed uitgevoerd te zijn door firma Van der Leij. De corporatie geeft aan dat dit teruggekoppeld zou worden aan klager. Op 6 september 2019 is opdracht gegeven aan de firma Techem voor controle van de warmtemeters. De meters functioneren nu weer goed. De andere klachten kunnen worden opgepakt door de aannemer, want die vallen onder hun servicecontract. Echter, klager geeft aan de firma Van der Leij niet meer in zijn huis te willen.



De corporatie geeft aan nu excuses te maken voor het niet terugkoppelen aan klager, waardoor hij niet wist waar hij aan toe was.

De lichtschemelaar is nog defect en de corporatie zegt toe een andere aannemer te willen sturen. Daarop heeft zij nog geen antwoord van klager daarover gekregen. De corporatie meldt dat er inderdaad eerst een huismeester was, maar dat is nu een Wijkbeheerder geworden, die voornamelijk gericht is op sociale problemen en minder op technische klachten.

Als een huurder nu bijvoorbeeld een lamp vervangen wil hebben, moet dit worden gemeld bij de aannemer.

Wellicht heeft de huismeester dat in het verleden wel gedaan, dat behoorde echter niet tot zijn taken. Deze taken horen ook niet bij de wijkbeheerder. Bij dergelijke reparaties moet nu worden gekeken of het onder het servicecontract valt.

Er zijn in het verleden meer klachten geweest op technisch vlak. De corporatie geeft aan graag te willen dat het wordt opgelost en is bereid klager alsnog oplossingen aan te bieden. Echter, klager stelt haar niet in de gelegenheid daartoe. Dat is wel een punt van aandacht in deze zaak. De corporatie heeft klager een aanbod gedaan, maar ze kunnen geen actie ondernemen. Dat wil de corporatie klager melden.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Heeft u al telefonisch contact met klager gehad?

A: Ja, maar hij wilde het tijdens de zitting bespreken. Ik wilde het wel graag terugkoppelen aan klager.

V: De warmtemeters werken nu, is dat teruggekoppeld?

A: De opdracht is op 6 september gegeven aan de firma Techem. Dat is dus ook nog niet schriftelijk teruggekoppeld aan klager.

V: Er zit een lange periode tussen alle klachten en de oplossing. Wat vindt u daarvan?

A: Op 29 augustus 2019 is er een gesprek geweest. Een week later wilden we terugkoppelen wat we gingen doen om zaken op te lossen. Er had een schriftelijke terugkoppeling moeten zijn over de lichtschemelaar en het stopcontact en dat daar een afspraak voor gemaakt moest worden. Voor de warmtemeter zou er een opdracht worden gegeven aan de firma Techem. Een terugkoppeling is er nooit gekomen. Wij realiseren ons dat het te lang heeft geduurd.

V: U spreekt over excuses aan klager, maar die komen pas nadat klager de klacht bij onze commissie heeft ingediend. Had u anders ook excuses gemaakt?

A: Jazeker. Als ik intussen contact had gehad met klager en me al had gerealiseerd dat er geen terugkoppeling was geweest, dan hadden we zeker al excuses aangeboden.

V: Dat bevreemdt mij. Het komt op ons over dat het niet zoveel aandacht heeft gehad, maar dat er nu geschakeld wordt.

A: Het is jammer dat u dat vindt. De terugkoppeling heeft inderdaad niet plaatsgevonden. Wij hebben steken laten vallen.

V: Er moet toch direct worden gereageerd en worden teruggekoppeld? Het heeft erg lang geduurd.

A: We gingen ervan uit dat er was teruggekoppeld aan klager.

V: Klager meldt dat de mensen van de aannemer, gezien hun werkwijze, geen professionals zijn. Wat vindt u van het functioneren van de aannemer?

A: Het zegt genoeg dat we die aannemer niet meer gebruiken. Dat zegt genoeg over de klacht van klager. We zetten deze aannemer niet meer in. Klager is niet correct behandeld en daarin hebben wij ook niet snel genoeg bericht over gekregen.



V: Wat is een normaal tijdsbestek voor een klacht? Dit heeft allemaal wel heel lang geduurd.

A: We zijn het daarmee eens.

V: U heeft een meldingssysteem voor klachten. Checkt u regelmatig wat de status is?

A: Doordat klager de aannemer niet vertrouwt, kunnen we niet bij klager naar binnen.

V: U heeft een andere aannemer ingezet, had deze dus niet eerder kunnen worden ingezet?

A: De aannemers hebben allebei een eigen rayon waarover ze contractbeheer hebben. De firma Van der Leij krijgt betaald voor het servicecontract. We hebben klager aangeboden het op te laten lossen door de andere aannemer. Dat wilde klager niet.

Als ik klager bij de firma Jansen Huybregts had ondergebracht, was het niet onder het servicecontract gevallen. Klager wilde geen aannemer meer over de vloer hebben.

V: Op 14 januari zegt u dat u met de firma Jansen Huybregts samenwerkt. U meldt klager dat als klager gebruik wil maken van dat voorstel, hij dat kon aangeven. Begrijpt u dat klager dat niet wilde?

A: Klager wilde de firma Van der Leij niet meer over de vloer. Ze zijn nog wel tot het eind van deze week bij ons onder contract.

V: Zijn er meerdere klachten binnen gekomen over klimaatbeheersing?

A: Nee, niet dat we weten.

V: Andere corporaties hebben tijdens een periode van extreme hitte bewoners voorzien van ventilatoren. Heeft u daar wel eens over nagedacht voor bijvoorbeeld mensen op hoge leeftijd?

A: Dat is een extreme maatregel. Ik hoor het nu voor het eerst van klager. Andere bewoners uit het complex, die ook onder het platte dak wonen, klagen hier niet over.

Laatste woord door de klager

Ik hoop dat ik alles heb verteld. Ik ben best tevreden over de woning, maar niet over de behandeling van de klachten. Ze zeggen dat ik kritisch ben, dat mogen ze zeggen. Ik heb een technische achtergrond, dus ik weet waar ze het over hebben. Ze behandelen me niet goed. Niemand anders praat over het glas en de warmte. Dat doe ik in het belang van het complex.

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.