



Verslag 2309  
Corporatie: Haag 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 betrekking heeft op schimmel in de keuken en toilet, twee defecte toiletten en een verroeste verwarming (*radiator*).

*De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. De voorzitter meldt dat klager afwezig is zonder kennisgeving.*

### **Zienswijze van de corporatie**

De klachten die klager heeft gemeld, zijn door de corporatie allemaal uitgevoerd. Er zijn facturen uitgedraaid en daarop is te zien dat de verzoeken zijn afgehandeld.

### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Wanneer is melding bij jullie binnengekomen?

A: Op 19 oktober 2022 is de melding telefonisch binnengekomen. Het is niet gelukt contact te krijgen met klager en op 17 januari 2023 is er wederom een nieuwe bon aangemaakt voor de aannemer.

V: Wat gebeurt er als er geen contact is, mag een aannemer de werkbond dan afsluiten of moeten ze dat terugkoppelen aan jullie?

A: Ja, dan wordt het teruggekoppeld, nadat er is geprobeerd telefonisch contact te krijgen of nadat er een brief is gestuurd met het verzoek contact op te nemen.

V: Wat gebeurt er als het wordt teruggekoppeld?

A: Dat is afhankelijk waar het om gaat. Anders geven we aan dat ze mogen afsluiten en dat we afwachten tot klager weer belt.

V: De bon van de radiator dateert uit 2021. Welke radiator bedoelde klager dan?

A: De factuur dateert van 28 juni 2021. Het betreft hier de radiator in de badkamer. Ik heb meerdere bonnen nagekeken en er was een probleem met deze radiator. Dat is verholpen.

V: Klager zegt niet voorgelicht te zijn over het serviceabonnement. Wat zegt u daarop?

A: Als men een woning accepteert, krijgt men de keuze wel of geen serviceabonnement af te sluiten. We geven duidelijk aan welke werkzaamheden niet onder het serviceabonnement vallen. Klager woont er al sinds 1986 en toen hadden we nog geen serviceabonnementen. Aan alle huurders is op een gegeven moment gevraagd of ze een serviceabonnement wilden afsluiten. Klager heeft daar geen reactie op gegeven, althans dat hebben we niet kunnen terugvinden. Er zijn tussendoor wel reparatieverzoeken aangemaakt. In 2020 is er een melding gedaan bij klager dat er geen serviceabonnement is en hebben we geadviseerd dat wel af te sluiten.

V: Kan dat ook bij een reparatieverzoek worden afgesloten?

A: Als eerst het gebrek wordt verholpen, kan dat. Daar zijn we niet moeilijk in.

V: In welk jaar zijn huurders ingelicht over het serviceabonnement?

A: Dat is zeker 20 jaar geleden.

V: Is er na 23 januari 2023 nog contact geweest met klager?



A: Er zijn nog bonnen aangemaakt op 23 februari 2023. Ook zijn de contactgegevens door klager nog gewijzigd. De kleinzoon heeft contact opgenomen met de corporatie. Vorige week is er ook nog contact geweest. Het contact wordt vooral gedaan door de kleinzoon.

V: U zegt dus dat de klachten zijn verholpen?

A: Ja, dat klopt.

V: U heeft meerdere keren het serviceabonnement onder de aandacht gebracht bij klager?

A: Dat klopt, dat hebben we meerdere keren aangekaart.

*De voorzitter sluit de vergadering. De medewerkers van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.*

Hoorzitting, 28 maart 2023

Verzenddatum, 11 april 2023