



Verslag 2315

Corporatie: Woonbron Delfshaven

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 hervatting van de gestaakte dienstverlening vanuit de corporatie naar aanleiding van een geregistreerde agressiemelding.

*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 heer XXXX geeft aan het jammer te vinden dat het zo ver heeft moeten komen. Zijn vader woont al bijna 23 jaar in de woning en er zijn nooit problemen geweest met de corporatie.

Tijdens een eerder plaatsgevonden telefoongesprek is er een ordegesprek aangekondigd, maar die uitnodiging heeft klager niet ontvangen. Klager wist niet wat een ordegesprek inhield.

In januari was er een lekkage ontstaan in het toilet. Klager kon niet worden geholpen, omdat de dienstverlening was gestaakt en het ordegesprek nog moest plaatsvinden. De lekkage in het toilet heeft klager zelf opgelost.

Klager vindt het vervelend niet te worden geholpen als er iets gebeurt in de woning. Klager heeft het gevoel tussen wal en schip te zitten. Vandaar dat klager hierover een klacht heeft ingediend. Vorige week heeft klager de zienswijze en de uitnodiging voor het ordegesprek ontvangen. Klager heeft helaas naar het verkeerde e-mailadres van de corporatie gereageerd en gemeld dat hij was verhinderd op de voorgestelde datum voor het ordegesprek. Klager geeft aan gisteravond naar de commissie een brief te hebben gestuurd als reactie op de zienswijze.

Wat betreft het plaatsgevonden voorval, geeft klager aan dat de heer XXXX lang is geweest. Klager heeft de houding van de heer XXXX als zeer bot ervaren. Telefonisch heeft de jongste zoon van klager zijn ongenoegen hierover geuit. Hierop is klager gebeld door de heer XXXX. Volgens de heer XXXX heeft zijn broertje niemand bedreigd en geeft aan dat zijn broertje geen agressief persoon is.

Er is een aantal reparaties niet goed uitgevoerd door de corporatie en klager heeft daar telkens achteraan moeten gaan. Het gaat hen erom dat zaken goed worden uitgevoerd.

### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: Kunt u aangeven wat er in het schrijven staat dat u gisteravond nog aan de commissie heeft gestuurd?

A: We vinden het jammer dat we hier nu zitten. In de zienswijze was te lezen dat de data van de meldingen anders waren dan deze hadden plaatsgevonden. Er zijn mensen geweest om de meldingen te verhelpen, maar de werkzaamheden waren niet netjes of naar behoren uitgevoerd. Het tegelwerk van de badkamer was niet goed. De tegels zijn stuk gegaan en er



scheef opgezet. De heer XXXX zei dat het technisch in orde was. Als wij over een aantal jaren weggaan, krijgen wij daar misschien de schuld van dat we dat zelf hebben gedaan.

V: Wanneer heeft u vernomen van een plaats te vinden ordegesprek?

A: Dat was in een telefoongesprek met de heer XXXX. Hij zei dat de dienstverlening in de tussenliggende periode werd opgeschort.

V: U heeft daarna geen contact meer gehad met de corporatie?

A: We zijn de opvolging vanuit de corporatie gaan afwachten. Totdat we weer een melding hadden over de stortbak in het toilet. Toen werd er weer gesproken over het ordegesprek.

V: Wanneer is er melding gemaakt van het nog niet plaatsgevonden ordegesprek?

A: Dat was ongeveer in januari 2023.

V: Woont uw broertje nog bij uw ouders thuis?

A: Nee, hij woont op zichzelf en fungeert als tussenpersoon voor mijn vader naar de corporatie toe.

V: Begrijpen wij daarmee goed dat uw broertje over het algemeen met de corporatie communiceert?

A: Ja, meestal wel.

V: Kijkend naar het plaatsgevonden voorval, was het dus niet zo dat uw broertje op eigen initiatief naar de corporatie belde?

A: Nee, omdat er een onderhoudsmelding moest worden gemaakt, is mijn broertje ingeschakeld. Mijn broertje was erg boos en heeft telefonisch zijn ongenoegen over de niet verholpen meldingen geuit.

V: Wanneer heeft u de uitnodigingsbrief voor het ordegesprek ontvangen?

A: Dat was vorige week, geloof ik. We hebben afgelopen maandag gereageerd, maar naar een verkeerd emailadres. Daarop ontvingen we wederom een brief en nu zijn we voor vrijdag 28 april uitgenodigd voor het plaats te vinden ordegesprek.

V: Zijn er nu nog openstaande reparatieverzoeken?

A: We hebben alles in het huis zelf gedaan. We willen een net huis.

V: Was er niet iets met het niet goed functioneren van de stortbak?

A: Nee, dat hebben we laten verhelpen. Onze burens hadden last van een lekkage in de douche. Dat heeft doorgewerkt in onze muur. We hadden die muur al laten verven en toen kwamen er weer vlekken. De corporatie heeft dat eerder gestuukt, maar je ziet de vlek nog steeds. We willen graag dat ze het opnieuw gaan aanpakken. Verder hebben wij ook een kozijn waarvan een raam niet goed sluit.

V: Kijkend naar de agressiemelding die gedaan is in augustus 2022, weet u dan waarom het vervolgens acht maanden moet duren voordat er een opvolging plaatsvindt? Kunt u aangeven of u in de tussentijd daar vanuit uw kant actie op heeft ondernomen?

A: We bellen heel vaak, maar we hebben gewacht op het ordegesprek. Alleen die uitnodiging kregen we niet. We begrijpen niet wat het ordegesprek inhoudt.

V: Hoe oud is de jongste zoon?

A: 31 jaar.

### **Zienswijze van de corporatie**

Er staat nog een reparatieverzoek open, maar die moet nog worden verholpen. Dat dit nog niet is opgepakt heeft te maken met de geregistreerde agressiemelding.

Een ordegesprek moet altijd snel plaatsvinden. Door een fout in het registratiesysteem is dat niet gelukt. Dat is heel vervelend. Kijkend naar het reparatieverzoek, kan er worden geconstateerd dat het ook niet zo lang had hoeven duren. Het is vervelend daarom nu hier te zitten.



De heer XXXX is de uitvoerder. Er zijn medewerkers van de corporatie bij klager thuis geweest. Sommige meldingen waren bij de aannemer gedaan en sommige bij de heer XXXX. Sommige opgegeven zaken door klager, vindt de corporatie geen gebrek.

Er is een streng protocol bij een agressiemelding. Er worden geen agressie en bedreigingen getolereerd. Als dat gebeurt, nodigen we huurders uit voor een ordegesprek. Er wordt in dat gesprek niet gediscussieerd, maar belangrijk is dat huurders moeten bevestigen dat de medewerkers van de corporatie veilig hun werk kunnen doen. Dit omdat zij verantwoordelijk zijn over wat er gebeurt in de woning. Dat wordt na het gesprek schriftelijk bevestigd aan de huurders, zodat de dienstverlening weer verder kan worden opgepakt. Dat het lang heeft geduurd is niet goed en had anders gemoeten.

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

V: Wordt een huurder schriftelijk geïnformeerd over een plaatsgevonden agressiemelding?

A: De heer XXXX heeft telefonisch contact opgenomen en de dienstverlening stopgezet tot het ordegesprek zou plaatsvinden. Met de uitnodigingsbrief voor dat gesprek is er helaas iets niet goed gegaan. De dienstverlening is wel stopgezet, maar de uitnodiging is niet gedaan en is blijven hangen in het systeem.

V: De heer XXXX heeft toch gebeld met klager?

A: Dat klopt, maar de afspraken zijn niet schriftelijk naar klager op papier gezet. Dat betreft het formele deel, waar het op is blijven hangen.

V: Het klachtenformulier dateert van februari dit jaar. De corporatie weet dus al geruime tijd af van deze klacht. Is er toen niet een bel gaan rinkelen?

A: Jazeker. Als gevolg daarvan zijn we gaan spitten in de tijdlijn. We gaan de opzichter inlichten en vragen bij verschillende kanalen om informatie over de klacht en het adres. We zagen de onderhoudsopdrachten en later zagen we dat het nog openstond en nog niet was opgelost. Toen kwamen we erachter dat het ordegesprek nog niet was gepland.

V: Deze vrijdag (28 april) staat nu het ordegesprek gepland. Wat vindt u over het algemeen van de gang van zaken?

A: Dat de klacht betrekking heeft over het onderhoud en de gemelde gebreken?

V: Nee, de klacht gaat over het weigeren van de dienstverlening aan klager en niet primair over de reparaties zelf.

A: Dat hebben we wel zo geïnterpreteerd. Niet alles wat is gemeld door klager zijn onderhoudsgebreken. Dan is het niet aan ons. We hebben geprobeerd het ordegesprek voor deze zitting te laten plaatsvinden, omdat we er graag samen uit willen komen.

V: Wie is er aanwezig bij een ordegesprek?

A: De Regiomanager en de Gebiedscoördinator zijn aanwezig bij een ordegesprek.

V: Kan het plaats te vinden ordegesprek mogelijk vervangen worden door het plaatsvinden van hoorzitting? In die zin dat klager excuses maakt en aangeeft zich naar de toekomst toe anders te zullen uiten. Is dat voldoende voor u?

A: Zeker. Daarom is ook de heer XXXX aanwezig, omdat we hopen dat er tijdens deze zitting een mogelijkheid is om het af te ronden.

V: Bedoelt u dan nadat wij ons advies hebben uitgebracht of tussentijds al?

A: Dat maakt me niet uit. De bewoner is nu aanwezig en we willen de garantie dat het in de toekomst niet meer gaat gebeuren. Als dat wordt toegezegd, dan kunnen wij het schriftelijk bevestigen en de dienstverlening hervatten.

V: Kunt u aangeven wanneer de software storing is opgemerkt?

A: Nadat we in het dossier zijn gaan kijken. Dit naar aanleiding van de ingediende klacht.

V: Zijn er nog andere bewoners die eveneens zijn getroffen door deze software storing?



A: Ja, één huurder. We hebben wel gecheckt of er nog meer mensen waren.

V: In welke mate kan een gedraging van een niet-huurder toegerekend worden aan een huurder van de corporatie?

A: In dit geval heeft het te maken met het fungeren als contactpersoon door de zoon van klager. Er is telefonisch gezegd dat als we nog een keer zouden komen, de betreffende medewerker in elkaar geslagen zou worden. Die zoon van klager is namelijk aanwezig als wij de reparaties ter plaatse komen doen. Dat is de reden dat we de melding heel serieus hebben genomen. We willen ook een goede communicatie met huurder.

*De voorzitter vraagt of klager zich wil committeren aan hetgeen corporatie aangeeft door zich in de toekomst zich te zullen gedragen, zodoende dat er geen bedreigingen meer worden geuit.*

*Klager geeft aan dat zij geenszins agressieve mensen zijn. Zij zijn juist openhartig. Er wordt nooit ruzie gemaakt door klager. Klager vindt het niet leuk wat er is gebeurd. Klagers kinderen vechten niet. Het is helaas gebeurd en klager zal zorgen dat zijn jongste zoon excuses maakt en biedt zelf ook zijn excuses aan de corporatie.*

V: Kan wat u nu hoort van klager ervoor zorgen dat het ordegesprek niet hoeft plaats te vinden en de dienstverlening weer kan worden opgestart?

A: Ja, dat is genoeg wat ons betreft. We zullen dit schriftelijk nog bevestigen aan klager.

#### **Laatste woord door de klager**

Als er een agressiemelding plaatsvindt, waarom heeft de heer XXXX ons dan gebeld en niet iemand anders om te kijken hoe het opgelost kon worden?

Het is fijn dat de bel is gaan rinkelen inzake de agressiemelding. Fijn dat de corporatie zo goed zorgt voor haar medewerkers. Alleen is het zo dat er niet is bedreigd. Het was meer het uiten van ongenoegen. Mijn broer had andere woorden moeten gebruiken.

Aan het eind van de hoorzitting geeft mevrouw Snickers aan in afwachting van het advies van de commissie er al wel zal worden gestart met de nog openstaande werkzaamheden.

*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, 25 april 2023

Verzenddatum, 3 mei 2023