



Verslag 2325

Corporatie: Woonpartners Midden-Holland

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 een kapot raammechaniek waardoor het raam in de slaapkamer niet meer kan worden geopend.

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

Alles was geplaatst en goedgekeurd na de renovatie. Kort daarna kwam ik erachter dat het kozijn scheef zat. Het kozijn verloopt met de dakgoot, dat is duidelijk te zien. Er werd gezegd dat de muur scheef was. In het begin sloot het raam goed. Maar het ging steeds slechter. Toen kon het niet meer dicht omdat het mechanisme kapot ging. Dat was ergens in 2020/2021.

Er werd telkens gezegd dat de muur scheef was. Er is door een firma geconstateerd dat het kozijn scheef zit. Het kozijn moet eruit en opnieuw recht worden geplaatst. Ik vermoed dat het kozijn er met kracht in is gezet en dan gaat het kapot. Er kan nu ook geen hor meer in het raam worden geplaatst.

Vragen van de commissie aan de klager

V: In 2014/2015 is het kunststof kozijn geplaatst. Is er daardoor lekkage ontstaan van het raam?

A: Ja de hele wijk is gerenoveerd. Iedereen heeft kunststof kozijnen en waar nodig nieuwe deuren gekregen, behalve diegene die een aanbouw hadden.

V: Het raam werkt niet goed en u heeft ook lekkage?

A: Dat was een lekkage aan de voorkant van de woning. Daar zijn ze ook al drie keer voor geweest en ik hoop dat dat nu over is.

V: Uw klacht gaat nu dus over het scheve raam?

A: Ja daar gaat het over.

V: Er zijn dus mensen bij u geweest, maar er gebeurt niets?

A: Nee, dat klopt.

Zienswijze van de corporatie

Op 28 december 2020 is de eerste klacht binnengekomen.

Er heeft een zeer lange tijd gezeten tussen de klacht en de oplossing die eraan komt. In 2020 is het door klager gemeld en er zijn ook nog meldingen gedaan in 2021. De laatste melding was op 1 maart 2021. Daarna werd het weer even stil en toen begon het in 2023 wederom. Er is bij ons een traject opgestart om te kijken naar het slaapkamer kozijn. Toen dat in januari 2023 is gemeld hebben we de oplossing nog niet kunnen uitvoeren.

De oplossing is er nog niet maar de afspraak is gemaakt om het kozijn recht terug te plaatsen. Er is materiaal besteld heb ik begrepen en volgens mij wordt er een nieuw kozijn geplaatst. Ik weet niet precies wat er is besteld. Er is een afspraak voor 28 juni a.s. ingepland.



Ik kan alleen constateren dat de afhandeling geen schoonheidsprijs verdient. Het is ook nog een garantiezaak voor degene die het destijds heeft geplaatst. Deze partij gaat het nu niet repareren. Het mag allemaal niet zo lang duren natuurlijk.

Het is uitermate vervelend dat het zo lang heeft geduurd en dat is niet gebruikelijk voor ons. Als er iets mis gaat dan gaat er ook van alles mis. Er is geen geldprobleem bij de corporatie en ik begrijp de boosheid van klager heel goed.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Hoe heeft dit zo kunnen ontstaan?

A: Er is getracht om de reparatie onder te brengen bij de aannemer die het destijds heeft geplaatst. Die partij was echter niet te bewegen. Op een zeker moment is er geconstateerd dat het te lang ging duren. Er is met de firma Hagendoorn contact opgenomen. We hebben hen bewogen om tot een oplossing te komen.

Er is vaak gebeld naar de firma Hagendoorn. We hebben regelmatig overleg met onze co-makers. We hebben ook een operationeel overleg en daar hebben we het adres van klager ook besproken. Sommige aansluitingen binnen de organisatie zijn niet goed.

We willen klager niet dwars zitten. We proberen reparatieverzoeken altijd zo snel mogelijk op te lossen. We bieden dan ook onze excuses aan.

V: Is er niets teruggekoppeld aan klager over de verschillende overleggen?

A: Nee dat had veel beter gemoeten. Er had veel meer contact met klager moeten zijn. We hebben er van geleerd.

V: Heeft u ook aan andere oplossingen gedacht?

A: Nee dat hebben we niet. Er moet gewoon een recht kozijn in.

V: U biedt namens de corporatie excuses aan. Zijn er voor u ook nog andere vormen van compensatie mogelijk?

A: Nee, daar is niet over nagedacht, maar het huurgenot is verminderd. Er heeft slecht ventilatie kunnen plaatsvinden. Wellicht kunnen we een stukje huur teruggeven. Er ligt nog geen concreet voorstel.

Laatste woord door de klager

Waarom heeft het zo lang geduurd? Er zijn me veel toezeggingen gedaan. De firma Hagendoorn is verschillende keren bij mij thuis geweest, maar er wordt niets aan me teruggekoppeld. De medewerker van de firma Hagendoorn belde met zijn vrouw toen hij bij mij in huis was. Ik vind dat ongepast. Privé en werk houd ik gescheiden. Het heeft schandalig lang geduurd. De firma Hagendoorn kwam pas bij mij toen de renovatie afgelopen was.

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, 16 mei 2023

Verzenddatum, 31 mei 2023