



## Verslag 2345

Corporatie: Staedion

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 het niet serieus worden genomen door de corporatie en, in het verlengde daarvan, het strijdig handelen met goed verhuurderschap.

*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

Ten aanzien van de klacht van klager, gaat het klager vooral om het tweede punt (het strijdig handelen met goed verhuurderschap door de corporatie). Het financiële gedeelte van de klacht is inmiddels afgedekt, waar het verder niet om gaat.

De klacht gaat niet expliciet over het moeten wachten of het in de kou moeten zitten gedurende de periode dat klager een onderhoudsmelding bij de corporatie heeft gedaan. De klacht gaat over het niet serieus worden genomen door de corporatie. Afspraken worden niet nagekomen en er worden leugens verteld. Klager verlangt goed verhuurderschap van de corporatie. Daar is het hem om te doen. Klager heeft het idee dat men wegduikt voor verantwoordelijkheden. Klager heeft namelijk meerdere brieven geschreven, die gericht waren aan de directie. Hij heeft het idee dat die brieven niet zijn aankomen bij diezelfde directie en vraagt zich af hoe dat kan.

De firma Breman (*installatiebedrijf*) werkt in opdracht en onder de verantwoordelijkheid van de corporatie. Er is een aantal momenten in het proces geweest waarop de corporatie had kunnen inbreken. Na zes weken in de kou te hebben gezeten, heeft klager brieven geschreven aan de directie waarop geen enkele reactie is gekomen.

Er is een rekening gestuurd naar de corporatie van de door klager gemaakte kosten, en zelfs daar wordt niet op gereageerd. Klager heeft een evaluatiebrief gestuurd, waarop 4 april een antwoord kwam. In die brief staan complete leugens vanuit de zijde van firma Breman (en dan doelend op hetgeen door die firma qua verloop van de ondernomen acties naar aanleiding van de gedane onderhoudsmelding bij de corporatie is uiteengezet). Klager is van mening dat hij met de corporatie heeft te maken en niet met de firma Breman.

In de zienswijze had de corporatie schoon schip kunnen maken, maar daarin hebben ze het wederom over de firma Breman. De corporatie heeft gefaald om in te grijpen. Er worden ook geen excuses gemaakt in de zienswijze volgens klager. De vergoeding is mooi meegenomen.

Goed verhuurderschap, daar gaat het om. Klager geeft overigens aan best tevreden te zijn met de corporatie – ze hebben namelijk ook hun pluspunten –, maar in dit geval hebben ze gefaald.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Klopt het dat u op 18 december de onderhoudsmelding over de verwarming heeft gemaakt?

A: Ja, dat was op 18 december.

V: Begrijpen wij goed dat er 27 december is gebeld voor het inplannen van een afspraak?



A: Dat heb ik zelf gedaan. Ze belden mij namelijk helemaal niet terug. Wegens vakantie was het wat drukker dan normaal; dat snap ik wel.

V: Was de boodschap dat het wat langer bij de firma Breman kon duren?

A: In het feitenrelaas staat dat men niet hoefde te bellen met de corporatie, maar rechtstreeks contact moest opnemen met de firma Breman. Bijzonder dat dit zomaar op de website is gezet van de corporatie. Er staat trouwens ook helemaal niets op de website van de corporatie over het bestaan van een Klachtencommissie.

V: U geeft aan dat er de corporatie in het gehele traject geen excuses heeft gemaakt. In de zienswijze lezen wij deze excuses wel terug. Wilt u dat de corporatie hier ter zitting ook excuses maakt?

A: Ik heb dat niet zo gelezen in de zienswijze. Ik heb daar dan overheen gelezen.

V: Werkt alles nu weer naar behoren met de verwarming?

A: Het werkt wel. In de evaluatiebrief aan de corporatie schrijf ik over de corrosie(vorming) die aangepakt zou moeten worden. Het systeem is vervuild en moet worden schoongemaakt.

V: Heeft u daar ook reeds een melding van gemaakt?

A: Nee, dat heb ik nog niet gemeld.

V: U voelt zich niet serieus genomen. Waar gaat het u dan nu om? Wilt u daarin erkend worden en een verbetering naar de toekomst? Is dat nu dan voldoende voor u?

A: Alleen excuses vind ik te mager. Er zit een systeem achter bij de corporatie en dat proces moet worden bekeken.

V: Kunt u dat verder toelichten?

A: Het gaat er mij om dat de corporatie zich in de zienswijze verschuilt achter een derde partij (de firma Breman). In het kader van goed verhuurderschap, had de corporatie in het midden moeten staan en moeten acteren. Dat ontbreekt hierin. De verantwoordelijkheid in het gehele traject ligt bij de corporatie.

### **Zienswijze van de corporatie**

Mevrouw XXXX geeft aan ook te worstelen met waar nu het ongenoegen zit. Ze heeft een aantal veronderstellingen gehoord. Mevrouw XXXX geeft aan dat het anders werkt. Mevrouw XXXX is zelfs van mening dat er op de afdeling wel eens te veel verantwoordelijkheden worden genomen door collega's. Die stelling van klager betwist ze dan ook.

Deze kwestie met klager is niet gelopen zoals ze dat graag wilden. De corporatie heeft te maken met de firma Breman. Er zijn reeds correctiegesprekken gevoerd met de firma Breman. De firma Breman doet zo'n 25.000 opdrachten per jaar voor de corporatie. Zo'n 90 tot 95% van deze opdrachten wordt goed afgehandeld. Een klein percentage had de corporatie graag anders opgelost gezien. Er wordt maandelijks geëvalueerd met de firma Breman om te zorgen dat ze de diensten leveren die de corporatie graag wil. We erkennen dat we het niet goed hebben gedaan bij klager en zullen deze casus als een leerproces meenemen. Mevrouw XXXX vindt dit spreken van goed verhuurderschap.

Op het feitenrelaas van klager heeft de corporatie verder geen opmerkingen. Het is niet gelopen zoals de corporatie het graag had gewild.

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

V: In de brief van april dit jaar staat dat de firma Breman zich heeft gehouden aan de gestelde contractafspraken. Wat zijn de betreffende afspraken?



A: Dat er wordt verwezen naar een kaartje dat is achtergelaten in de brievenbus van klager met het verzoek contact op te nemen met de firma, denk ik. Er is niet genoeg onderzoek daarnaar gedaan voor het versturen van die brief.

V: U zegt dat deze casus met klager een exces betreft, klopt dat?

A: Ja, dat klopt. In 90% van de gevallen gaat het namelijk prima. De firma Breman doet veel voor ons. Ook bij hen zie je dat ze worstelen met personeelsgebrek en dat ze geen dienst leveren zoals we die graag willen zien. Dat is ook voor huurders vervelend. Klager is ook geen partij hierin, maar we hebben er wel mee te maken.

V: Heeft klager wel in de kou gezeten?

A: Ze hadden van de firma Breman een kachel aangeboden moeten krijgen. Wij begrijpen dat dit niet het geval is geweest. Daar zijn wel contract afspraken over.

V: Als klager geen contact krijgt met firma Breman, dan moet de corporatie weer ingrijpen. Is dat gebeurd?

A: Ik denk dat dit wel zo de intentie is geweest. De uitwerking is echter niet zo gelopen.

V: Is er een 'opschaal-moment' in het proces?

A: Degene die de sluitbrief heeft gemaakt, had beter een opzichter kunnen inschakelen. Het proces is wel zo ingeregeld, maar die weg is niet ingeslagen.

V: Wij begrijpen dat binnenkomende post wordt doorgestuurd naar verantwoordelijke collega's voor verdere afhandeling daarvan. Waarom heeft een reactie in deze zo lang op zich laten wachten?

A: De post komt binnen bij de afdeling Klantenservice. Als deze is gericht aan de directie, dan moet er een afschrift naar de directie worden gestuurd. De brief wordt verder ook doorgezeten naar de betreffende afdeling. Als het echt een klacht betreft, dan komt het bij mij terecht – aldus mevrouw XXXX. Ik coördineer het een en ander. Er gaat een brief uit naar huurder met als inhoud dat er binnen twee weken een reactie komt. Soms blijven brieven op afdelingen weleens liggen. Die dingen gebeuren helaas.

V: Als het zo vaak gebeurt (*doelend op het uitblijven van een reactie richting klager*), dan is er toch wat aan de hand, nietwaar?

A: Klager heeft aan de directie de factuur gericht en naar aanleiding daarvan is de sluitbrief gestuurd. Als klager die brief niet had geschreven, was er wellicht nu nog niets gebeurd.

V: U heeft een contractafpraak met de firma Breman. Hoe verhouden de L-Groep en de firma Breman zich tot elkaar?

A: De firma Breman is de vaste beheerder inzake vaste cv-problemen. De L-Groep voor andere zaken.

V: Wij begrijpen dat u correctiegesprekken met de firma Breman voert. U geeft aan dat de casus van klager een exces betreft. Hoe valt dat te rijmen met elkaar?

A: Correctiegesprek is niet de juist benaming. Het zijn maandelijks evaluaties. Deze casus is besproken met hen.

V: Hoe hebben ze gereageerd op de casus van meneer?

A: Er zijn pittige gesprekken met hen gevoerd.

V: Kunt u toelichten hoe de firma Breman reageerde?

A: Dat weet ik niet exact. Ik weet wel dat het een soort welles-nietes verhaal werd. Zij gaven aan klager wel geïnformeerd te hebben. Dat wordt dan lastig. We hebben aangegeven dat ze anders met onze klanten moeten omgaan. Ze hebben steken laten vallen vinden wij en zij zeggen van niet.

V: Zijn er nog andere huurders uit het complex met dezelfde klachten over de cv-installatie als klager?

A: Dat weet ik niet.



V: Klopt het dat corporatie nog steeds achter de financiële vergoeding van het een en ander staat, zoals dat vermeld staat in de zienswijze?

A: Jazeker.

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

Mijn complete feitenrelaas zit in de computer van de corporatie. Als ze niet erkennen dat het is misgegaan, dan is dat raar.

Er is meerdere keren gezegd dat er actie zou komen. Er moesten twee radiatoren worden vervangen. De firma Breman zou langskomen en een kaartje door de deur hebben gegooid, omdat ik niet thuis was. Er is helemaal niets gedaan door de firma Breman.

Ik heb gebeld met de corporatie en gezegd dat ik anderhalf uur heb zitten wachten op de monteur. Wie spreekt nu de waarheid? Ik voel me tekortgedaan als er wordt gezegd dat ze het niet weten. Ik ben een trouwe huurder. Dat resulteert dan in de leugenbrief van april 2023. Ik had er geen goed gevoel bij hoe het allemaal zou verlopen en vandaar dat ik het feitenrelaas heb geschreven.

Ook op het versturen van de factuur naar de directie is geen reactie gekomen.

Ik blijf volharden in deze situatie en vind dat de corporatie goed verhuurderschap heeft nagelaten.

*De voorzitter merkt op dat het een lastige kwestie betreft. Te meer, omdat het zich toespitst op een welles-nietes discussie waar gedane stellingen over en weer door partijen worden betwist. De corporatie, als opdrachtgever, staat hier vervolgens tussen – wat het lastig voor haar maakt.*

*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, 18 juli 2023

Verzenddatum, 24 juli 2023