



Verslag 2349
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 heeft betrekking op de naar mening van klager slechte communicatie, de gebrekkige uitvoering en de onbehoorlijke afhandeling van de door klager gedane meldingen verband houdende met het renovatietraject waar de woning van klager deel van heeft uitgemaakt.

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

Klager maakt van de gelegenheid gebruik een voorbereid betoog voor te lezen. In het kort komt de op het dossier aanvullend gegeven toelichting erop neer dat de corporatie niet de verantwoordelijkheid in het gehele renovatietraject heeft genomen, die ze had moeten nemen. Door het ontbreken van een centrale rol (lees: regie), heeft dit geleid tot ruis in de communicatie. Daardoor bleven klachten onnodig lang onopgelost. Dit heeft tot de nodige problemen en onnodige stress aan de zijde van klager geleid.

Verder geeft klager aan te mogen verwachten dat, als er door de corporatie wordt geklust in een woning, klager de woning terugkrijgt in de staat zoals deze is achtergelaten. Dit was geenszins het geval. Een compensatie voor het gehele traject acht klager dan ook op zijn plaats.

Daarnaast benadrukt klager het gebrek aan begeleiding van bewoners gedurende het traject. Dit had anders moeten; zeker gezien de doelgroep die het hier betreft. Een ouder echtpaar met beperkingen. De corporatie zou zich moeten schamen, aldus klager. Achteraf gezien was het traject, dat een pilot betrof, verreweg van een succes te noemen. Het lijkt volgens klager of de corporatie niet wil leren van haar fouten. Er zijn op dit moment nog opleverpunten die niet in orde zijn. Klager is het vertrouwen in de corporatie kwijt.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Begrijpen wij goed dat uw klacht betrekking heeft op het verloop van de werkzaamheden en de communicatie daarom heen vanuit de corporatie gedurende het renovatietraject?

A: Ja, dat klopt.

V: Uit de stukken hebben wij opgemaakt dat u uw geleden schade heeft begroot op € 2.825, waarin een tegemoetkoming is gedaan van € 1.100 door de corporatie. Wij begrijpen dat het verschil verband houdt met de hoogte qua vergoeding van de raamdecoratie, een gestolen hordeur en € 1.000 aan gemaakte kosten. Kunt u het laatste iets toelichten?

A: We hebben naast extra huishulp ook hulp moeten inschakelen voor de schoonmaak. Er werd eerst gezegd dat het (*de oplevering*) drie weken zou duren, maar dat werd vier weken. Daarna kwam er nog een weekend bij, omdat het zo'n puinhoop was in de woning. Het zijn allerlei gemaakte uren en dan valt het uurtarief waar ik mee gerekend heb nog mee.

V: Waar hoopt u op? Doelende op hoe het advies zou moeten luiden. Ziet dat op genoegdoening?



A: Ja, en erkenning.

V: Wat voor vorm van genoegdoening heeft u voor ogen?

A: Dat weet ik nog niet, maar ik kom daar ook niet verder mee met de corporatie. Het gaat mij om inzicht en rechtvaardigheid. Er is niet gekeken wie er woont (doelende op mijn ouders) en hoe het met ze gaat. Het ontbreekt bij de corporatie aan een stukje menselijkheid. Hoe maak je het draaien van een pilot waar zaken niet goed zijn gegaan, goed? We wisten niet eens dat het een pilot betrof. En als de corporatie dat als zodanig kwalificeert, dan heeft er niet eens een evaluatie plaatsgevonden. Ze moeten de afronding doortastend aanpakken. Mijn ouders zijn nu heel bang voor de corporatie geworden.

V: Wat is de status van de opleverpunten, zoals wij die hebben gelezen in het dossier?

A: Het is nooit nagegaan of alles naar tevredenheid verholpen was. Iemand heeft de werking van de warmtepomp uitgelegd, maar dat snappen mijn ouders niet. Er zit een softwareprobleem in de pomp, maar die is tot op heden nog niet opgelost. Laatst was er ook nog een gaslek, wat qua verloop ook niet goed is gegaan.

V: Wat loopt er nu concreet nog om te worden opgelost?

A: Een niet juist werkende warmtepomp; er missen namelijk onderdelen. Ze hadden gewoon eens moeten langskomen.

V: Is gedurende de renovatieperiode huur betaald?

A: Er is één maand geen huur betaald.

V: Begrijpen wij goed dat u schoonmakers heeft ingehuurd voor de schoonmaak van de woning, na oplevering daarvan?

A: Ja, dat klopt.

V: Heeft u daar een factuur van?

A: Nee, dat hebben we niet. Dat is zwart voldaan om eerlijk te zijn.

V: Hoe zit het met de hordeur?

A: Deze hordeur is tijdens de verbouwing ontvreemd uit de woning.

V: Heeft u in de tussentijd een nieuwe hordeur aangeschaft?

A: Nee, dat hebben we nog niet gedaan.

V: Hoe is het renovatietraject destijds begonnen? Is voldoende gecommuniceerd met de bewoners van het project die dat betrof?

A: Het traject heeft tweeëneenhalf jaar stilgelegen. Heel kort van tevoren is de bewoners gemeld dat er begonnen zou worden met de werkzaamheden.

V: Wat is er tegen uw ouders gezegd?

A: Dat er over een maand begonnen zou worden met de werkzaamheden. Ik vroeg waar mijn ouders tijdelijk zouden worden gehuisvest. Er werd gezegd dat we zelf voor huisvesting moesten zorgen. Er was een tijdelijke woning en overdag konden mensen daar naartoe. In de avond kon men dan terug naar de eigen vieze woning.

V: Is er een bewonerscommissie betrokken geweest bij het traject?

A: Nee. Wel heb ik twee informatievergaderingen bijgewoond.

V: Maakt u nog steeds melding van de niet goed werkende waterpomp?

A: Ja, een paar weken terug nog. We weten niet meer waar we het moeten melden, want we worden van het kastje naar de muur gestuurd.

V: Is het gaslek inmiddels opgelost?

A: Ja, dat is opgelost.

V: Zou u zich eventueel kunnen vinden in een aanvullende financiële vergoeding, bovenop het door u afgewezen bedrag van € 1.100? – meer specifiek, vermeerderd met de kosten voor de ontvreemde hordeur en de gemaakte schoonmaakkosten?



A: Ik ben er klaar mee, aldus de heer XXXX. Daarmee zouden alle door ons gemaakte kosten verreweg van gedekt worden. Voor de aanvullend gemaakte kosten, heb ik al gerekend met een klein uurtarief. Mevrouw XXXX en mevrouw XXXX geven te kennen zich er wel in te kunnen vinden. Daarnaast zou een stukje erkenning redelijk gepast zijn. Die financiële tegemoetkoming is dan akkoord.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan veel contact te hebben gehad met klager. Dit traject verdient niet de schoonheidsprijs. Daar biedt de heer XXXX zijn excuses voor aan. Er zijn veel wisselingen van personen geweest. Dat maakt het ook lastig. Het is lastig om met ouderen te communiceren, hoe hiermee het beste omgegaan kan worden. De corporatie heeft geprobeerd te doen wat er moest worden gedaan.

De heer XXXX geeft aan dat het traject niet is gegaan zoals ze van tevoren voor ogen hadden. Vol goede moed en zorg zijn de gesprekken met particulieren en de gemeente gepland. De matige staat van de woning en de kozijnen moest worden opgelost. Er zijn bewonersavonden georganiseerd en de vaart zat in het proces. De adviseur en de aannemer deden dat samen. De samenwerking tussen partijen die niet goed verliep, en daarna de discussie met de gemeente over vleermuizen zorgden voor vertraging in het traject.

Bewoners zijn daardoor uit het oog verloren. De corporatie was meer bezig met het proces, dan de huurders goed te informeren. Toen we het (*het renovatietraject*) wel wisten, zijn we gesprekken gaan voeren met bewoners. Zoals de heer XXXX heeft aangegeven, zijn er in die tweeënehalf jaar zeer veel personeelwisselingen geweest bij ons en ook bij partners. Er zijn misstanden ontstaan en afspraken zijn niet goed vastgelegd. Daardoor werden zaken verkeerd geïnterpreteerd. Er waren afspraken gemaakt met aannemers en er is verteld hoe we willen dat wordt omgegaan met huurders. Dat is helaas niet uitgevoerd zoals we wilden. Het totale project is overigens nog niet integraal geëvalueerd. We gaan dit (*zo'n project*) uiteraard nooit meer zo doen. Dat staat buiten kijf. Er zal goed overleg tussen adviseurs, huurders en aannemers moeten zijn.

We moeten als corporatie hier veel van leren. We moeten deze transitie naar gasloos namelijk vaker gaan doen in de toekomst. Dit waren de eerste woningen die we gasloos hebben gemaakt.

De heer XXXX vindt dat huurders op de eerste plaats moeten komen. Dat is nu niet gebeurd. Achteraf is er heel veel reparatiewerk gedaan. Signalen van huurders kwamen niet op de juiste plaats terecht. Ook daar moeten we actie op ondernemen.

De heer XXXX geeft aan bezig te zijn geweest met de verhuizing naar de andere woning. Er was een afspraak gemaakt om te gaan naar een woning in het vakantiepark Kijkduin. Er is via nieuwsbrieven gecommuniceerd. Daarin werden e-mailadressen en telefoonnummers van personen gemeld om contact mee op te nemen bij vragen en/of problemen. Alle communicatie rondom dit project zal zoals gezegd nog worden geëvalueerd.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat door klager is aangekaart over de warmtepomp, betreft dit een excus?

A: Het is een kleinschalig project geweest. Het ging om 12 woningen, waarvan er acht van de corporatie zijn en vier woningen van particulieren.

V: Is klager de enige van die acht die hierover klaagt?



A: Nee, er is nog een huurder waar al verscheidene keren een installateur is geweest. Deze melding van klager over het nog steeds niet functioneren van de warmtepomp is nieuw voor ons en gaan we nu dan ook direct oppakken.

(Klager geeft te kennen rechtstreeks met de installateur van de warmtepomp te hebben geschakeld. Daar zijn meldingen gedaan. Dit omdat hij steeds van het kastje naar de muur werd gestuurd.)

V: Het bepalen van een vorm van genoegdoening in deze zaak is geen makkelijke opgave voor de commissie. Kunt u wellicht aangeven hoe we de ontstane impasse kunnen doorbreken?

A: Is het een idee dat ik een keer langsga bij klagers, vraagt de heer XXXX.

(De heer XXXX geeft aan er geen vertrouwen meer in te hebben, maar misschien heeft zijn moeder er wat aan. Mevrouw XXXX geeft aan wel bij dat gesprek aanwezig te moeten zijn.)

In vervolg daarop vraagt de heer XXXX of het een idee is als er wordt geholpen bij het zoeken naar een andere woonruimte voor de moeder van de heer XXXX.

(Mevrouw XXXX denkt dat haar schoonmoeder dat niet wil. Het moet erg concreet zijn en er moet een vast aanspreekpunt zijn, wil een gesprek gestart worden.)

V: Er is gesproken over een financiële schadevergoeding. Mogen wij vragen hoe de tegemoetkoming van € 1.100 tot stand is gekomen? Zou u daarbij kunnen aangeven of er nog ruimte is voor een aanvullende tegemoetkoming?

A: De raambekleding hebben wij geschat op € 600, rekening houdend met de daarbij behorende afschrijvingstermijn. Wat over de hordeur is afgesproken, weet ik niet precies. Het vergoeden van gemaakte arbeidskosten doen we niet.

V: Een deel van de gemaakte kosten gaat over gemaakte schoonmaakuren voor het schoon opleveren van de woning, zoals deze in eerste instantie in handen was gegeven aan de corporatie bij de start van het renovatietraject. Maakt dat het nog anders voor de corporatie?

A: Ik weet niet meer precies wat daarover was afgesproken met de aannemer.

(Klager toont diverse foto's van na de oplevering. Daarbij geeft hij aan dat de aannemer hen meldde dat het niet hun taak was om de woning schoon op te leveren. Na het tonen van de foto's gaf de corporatie te kennen dat het absoluut niet kan om een woning zo op te leveren.)

V: Zou de corporatie in dat licht zich kunnen vinden in een aanvullende tegemoetkoming voor de gemaakte schoonmaakkosten?

A: Als de commissie hier haar advies over geeft, dan volgen we dat op.

De heer XXXX geeft aan graag te willen weten wat er nu wordt gedaan, in afwachting van het uit te brengen advies van de commissie. De voorzitter geeft aan dat, nog los van het uit te brengen advies, de corporatie er goed aan zou doen om zo spoedig mogelijk in contact te treden met klager over de niet goed functionerende warmtepomp. Tevens kan de corporatie wellicht al een gesprek beginnen met de huurders om op die manier het vertrouwen te herstellen.

Laatste woord door de klager

Het is goed zo, aldus de heer XXXX. Zorg voor een aanspreekpunt met kennis van zaken.

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, 15 augustus 2023

Verzenddatum, 25 augustus 2023