



Verslag 2372

Corporatie: Vidomes

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 in ogen van klager lange duur tussen het melden en verhelpen van de niet goed functionerende algemene toegangsdeur en intercom.

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 algemene toegangsdeur tot het complex was defect. Dat heeft klager aan de corporatie gemeld op 23 mei 2023. De deur zelf is uiteindelijk op 4 oktober 2023 gerepareerd. We hebben het over 134 (!) dagen. Tot 3 augustus 2023 functioneerde de deur helemaal niet en kon deze geopend worden zonder sleutel. Na 3 augustus is de deur wel gerepareerd, maar van buitenaf kon je zonder sleutel naar binnen lopen. De intercom was ook kapot en ook dat heeft klager gemeld. Klager heeft hierover negen telefoontjes gepleegd met de corporatie. Het heeft klager in zijn totaliteit ruim anderhalf uur van zijn tijd gekost. De communicatie door de corporatie ontbreekt. Klager is van mening dat mensen geïnformeerd hadden moeten worden over de leveringsproblemen van te vervangen onderdelen. Dat is uitgebleven. De veiligheid van klager en andere bewoners uit het complex is hier in het geding. Door het onveilig gevoel dat klager in de afgelopen periode heeft gehad, is zijn woongenot aangetast. Klager werd er gefrustreerd van. Klager werkt bijna altijd vanuit huis en dan schrik je wanneer er ineens mensen voor je voordeur staan. Klager heeft daarnaast bij zijn buurvrouw nagevraagd of haar intercom wel functioneerde. Zij vertelde dat dat niet zo was en ze als gevolg daarvan haar deur heeft gebarricadeerd tegen ongewenst bezoek.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Op 23 mei 2023 heeft u een melding bij de corporatie gedaan van de defecte

toegangsdeur. Was u diegene die constateerde dat de toegangsdeur niet functioneerde?

A: Ik meldde dat de deur inderdaad niet werkte. Maar misschien was een andere huurder me voor met het maken van die melding bij de corporatie, dat weet ik niet.

V: U stelt dat er geen enkele communicatie met de corporatie is geweest vanaf 23 mei 2023?

A: Ik heb diverse meldingen gedaan en heb gebeld met de corporatie. Ze wisten niet wat er aan hand was. Er werd telkens gezegd dat er melding van gemaakt zou worden. Ik kan in het systeem (*doelend op de eigen digitale omgeving van klager bij de corporatie*) zien dat ze ook niet al mijn meldingen hebben geregistreerd. In het systeem staat namelijk dat ik maar drie keer heb gebeld en dat is niet correct.

V: U geeft aan dat u geen gebruik heeft kunnen maken van verschillende faciliteiten. Op welke faciliteiten doelt u dan?

A: Dat ik geen gebruik hebben kunnen maken van de intercom, want ik woon in een gesloten complex.



V: U geeft aan gedeerd woongenot te hebben ervaren met een daarbij behorend onveilig gevoel. Heeft u in de betreffende periode een onveilige situatie meegemaakt?

A: Nee, ikzelf niet. Maar het is een afgesloten complex en daar heb ik voor gekozen. Er kan zomaar iemand vanuit de trapruimte naar binnen komen. Het was geen veilige situatie.

V: Was het de eerste keer dat de toegangsdeur defect was?

A: Nee, die is vaker defect geweest. Alleen werd de deur dan veelal binnen een week gerepareerd. Zo'n kapot mechanisme heb ik nog niet eerder meegemaakt.

V: De corporatie zegt dat ze wat betreft het verhelpen van het euvel afhankelijk zijn geweest van levertijden voor onderdelen bij de door hen ingeschakelde partijen. Wat vindt u daarvan?

A: Dat snap ik en is overmacht. Het zou fijn zijn als ze dan een andere oplossing hadden gezocht.

V: Wat zou volgens u in dat geval een andere (nood)oplossing kunnen zijn geweest?

A: Dat er bijvoorbeeld toegang tot het complex wordt verleend via de fietsenstalling.

V: Had dat bijgedragen aan uw veiligheidsgevoel?

A: Ja, dat denk ik wel. Als je op de derde etage woont moet je telkens naar beneden lopen.

V: Zou het ook een reële oplossing zijn geweest voor u? – rekening houdend met de andere bewoners uit het complex.

A: Ja, volgens mij wel. Voor oudere mensen is het lastig om naar beneden te gaan. Voor visite is het ook niet handig.

V: Werkt alles nu weer naar behoren?

A: Ja, de toegangsdeur wel. De intercom wordt nog vervangen. Op 4 oktober vroeg de heer XXXX hoe het was met de intercom. De intercom doet het nu wel weer.

V: Kunt u de door u geleden schade toelichten?

A: Ik heb een verzekering afgesloten voor mijn inboedel. Ik kreeg 10% korting, omdat ik in een afgesloten complex woon. Als er iets in de betreffende periode zou zijn gebeurd, dan zou ik geen recht hebben op dekking omdat ik in dat geval niet in een afgesloten complex zou wonen. Ik heb er veel tijd ingestoken. Dit zou ik graag vergoed willen hebben.

De voorzitter geeft voor de volledigheid aan dat de commissie niet bevoegd is een advies uit te brengen over huurverlaging. Daarvoor dient klager zich te wenden tot de Huurcommissie.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan dat gemelde gebreken in beginsel worden hersteld. Als de aannemer het niet kan repareren, wordt het doorgegeven aan de leverancier.

Het is de corporatie niet duidelijk welke schade klager heeft geleden. Het betreft wellicht immateriële schade. Angst kun je ervaren, maar dat heeft dan bijvoorbeeld te maken met de aanwezigheid van asbest in een woning. Schade is niet als men 134 dagen denkt dat er iemand op de galerij kan komen. Er is bij de corporatie ook nooit een verzoek ingediend om via de fietsenstalling het complex binnen te kunnen treden.

Wellicht is er iets niet goed gegaan in de communicatie. Er wordt bij de opzichter geïnformeerd naar de status van een gedane melding en als de aannemer aangeeft het te repareren, dan wordt dat in de gaten gehouden. Huurders worden niet dagelijks van alles op de hoogte gehouden.

De heer XXXX geeft aan dat de deur wel afsloot. Het was voor iemand die buiten stond niet te zien dat de toegangsdeur niet goed sloot. Er is adequaat gehandeld door de corporatie. Het systeem werkte niet naar behoren en de leverancier is erbij gehaald. Er moesten onderdelen worden besteld en dat duurde erg lang. Dat de defecte toegangsdeur



onveiligheid uitstraalde is niet zo, want de toegangsdeur kon gewoon dicht. Stel dat iemand kwaad zou willen, dan is het voor een buitenstaander mogelijk met een ander het gebouw in te lopen.

De uitvoering van de reparatie heeft lang geduurd. In dit geval ging het om een softwareprobleem. Toen er gedacht werd dat het probleem was opgelost, bleek er weer een ander mankement aan de hand te zijn dat vervolgens opgelost moest worden.

De heer XXXX geeft aan klager inderdaad op 4 oktober te hebben gesproken. Na plaatsing van de sleutelkom is de toegangsdeur hersteld. Er bleek dat een aantal intercomsystemen niet goed functioneerden en die worden vervangen.

De heer XXXX meldt tot slot dat hij niet gelooft dat klager bij een mogelijke gebeurtenis in de betreffende periode geen recht zou hebben op dekking vanuit zijn polis. Waar klager aan refereert ziet op een andere polis en dat heeft hier niets mee te maken. Meldingen in het verleden werden vrij snel opgelost, maar met een noodoplossing iets repareren gaat niet.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Op 23 mei 2023 kwam de melding van klager. Was dat de eerste melding?

A: We zullen hem iets later hebben ontvangen; ik denk een dag later. We zijn toen direct naar klager gegaan.

V: Wat heeft u gedaan toen bleek dat de levering van de onderdelen langer ging duren?

A: Klager is gebeld en we hebben bewoners aangegeven dat de toegangsdeur niet werkte. Er is geen algemene brief naar alle bewoners verstuurd.

V: Hebben jullie nog een andere tijdelijke oplossing overwogen?

A: Nee, dat hebben we niet gedaan.

V: Was wat u heeft gedaan het enige dat mogelijk was?

A: Ja, we hadden te maken met levertijden vanuit de leverancier. Het moest snel opgelost worden. Het is een combinatie met het afsluiten van de deur en het intercomsysteem. Dat heeft alles vertraagd. De deur gaat dicht en als je nabij de deur komt, gaat deze vanzelf open. De optie om via de berging te gaan is bekeken, echter mensen die aanbellen weten niet dat ze bij de berging of de fietsenstalling moeten staan. Daarmee nodig je ook onbevoegden uit om het gebouw binnen te komen.

V: Hoe zijn jullie gewend om zaken bij bewoners bekend te maken?

A: Bij een onveilige situatie hadden we met de leverancier naar een gepaste oplossing gezocht.

V: Hoe weten bewoners dan wat er staat te gebeuren?

A: Via e-mail, brief of mededelingen op het bord in het complex.

V: Op 23 mei 2023 kwam de melding. Hoe snel na die datum is de bestelling gedaan?

A: Het onderdeel was er binnen drie dagen.

V: Kunt u toelichten wat er op 3 augustus is geplaatst?

A: Toen de leverancier (*in mei*) dacht dat de toegangsdeur weer werkte, bleek er nog wat anders aan de hand te zijn.

V: Is er toen weer een onderdeel besteld?

A: Ja, in augustus.

V: De maanden juni en juli gingen dus voorbij zonder dat er iets gebeurde?

A: Alle meldingen die binnenkomen worden uitgereden.

V: Er is toegezegd dat de sleutel binnen een week geregeld zou worden. Dat heeft geduurd tot 4 oktober en dat is dus ruim een maand. Hoe kunnen bewoners dat dan weten?



A: Dat was dan een nieuw gebrek. Gebreken moeten binnen zes weken worden hersteld.

V: Hoe zorg je er dan voor dat bewoners dat weten?

A: Normaal gesproken via een brief of e-mail. Dat is niet gebeurd.

V: Klager zegt dat niet alle contacten worden vastgelegd in jullie systeem. Klopt dat?

A: Het moment dat er telefonisch contact is met het KCC (*Klant Contact Centrum*) wordt alles vastgelegd in het systeem. Dat wordt ook getoetst. Als we vooraf aan deze hoorzitting hadden geweten dat klager daarover zou beginnen, hadden we in het systeem gekeken.

V: Klager voelt zich niet serieus genomen. Wat vindt u daarvan?

A: De heer XXXX geeft aan dat hij als schadebehandelaar het door klager ervaren niet als materiële schade kan kwalificeren.

V: We zitten hier voor het dienstverleningsaspect van de corporatie, en dan specifiek of de corporatie in haar dienstverlening richting klager is tekortgeschoten. Wat kunt u erover zeggen?

A: Daar zijn we het niet mee eens. Het verbaast me dat klager vrij heeft moeten nemen. Bewoners hoeven helemaal niet thuis te zijn voor een schuifdeur, want de monteur kan gewoon het gebouw binnen.

V: Klager geeft aan zich niet serieus genomen te voelen. Wat vindt u daarvan?

A: We nemen alle klachten van bewoners serieus, ook die van klager hebben we serieus genomen.

V: De schade is niet begroot door klager. Wel geeft klager aan dat de kwestie hem in zijn totaliteit zo'n paar uren heeft gekost, wat hij graag vergoed zou willen hebben. Wat vindt u daarvan?

A: Er moet worden aangetoond of de corporatie aansprakelijk is. Als voorbeeld valt dan te denken aan kosten gemoeid met zo'n anderhalf uur aan de telefoon te hebben gezeten met de corporatie met een waarde van € 50.

V: Staat de optie open om hierover met klager het gesprek aan te gaan?

A: Ik zou dan inderdaad praten over het genoemde bedrag van € 50, zij het wel zonder enige vorm van erkenning van aansprakelijkheid. We kunnen dat buiten deze hoorzitting om bespreken met elkaar.

V: Is bij de corporatie bekend of andere bewoners ook hebben geklaagd over de niet goed functionerende toegangsdeur?

A: We hebben er één medebewoner over gesproken.

Laatste woord door de klager

Er waren meer bewoners blij dat de deur weer naar behoren werkt. De communicatie naar bewoners toe kan veel beter. Er kan iets op het mededelingenbord in het complex worden gehangen.

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, 17 oktober 2023

Verzenddatum, 26 oktober 2023