



Verslag 2380

Corporatie: Lek en Waard 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 slechte communicatie over de afhandeling van onderhouds- en reparatieverzoeken.

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

Op 23 mei 2023 is een aantal verzoeken gedaan voor onderhoud en reparatie. Klager geeft aan daar vaak achteraan te hebben moeten zitten. Klager vond dat erg vervelend. In juni 2023 is er iemand bij klager langs geweest voor de krimpscheuren en de voegen in de badkamer. Er is ook iemand bij klager geweest van de firma Zwaluwbouw. Er is nooit meer een terugkoppeling van dat bezoek gekomen. De filters zijn wel vervangen. De burens hadden lekkage in de airco unit. Daar is de firma Schilt voor langs geweest. Zij gaven aan dat als de airco zo intensief wordt gebruikt, ze elk jaar moeten worden gereinigd, ook aan de binnenkant. Dat was bij klager niet het geval. Klager heeft daartoe gebeld met de corporatie en aangegeven dat zij dat ook wilde. Helaas kwam ook op dat verzoek geen reactie. Eind augustus heeft klager wederom een e-mail gestuurd met de vraag waarom ze geen enkele reactie ontving.

Er werd klager verteld dat het zou worden doorgespeeld aan mensen die er verantwoordelijk voor waren. Op 6 september jl. heeft klager een klacht ingediend bij de corporatie. Na zeven dagen kwam er een reactie dat het nog even ging duren voordat er een reactie zou komen. Klager had daarna genoeg van de situatie en heeft de KCWZH ingeschakeld. De krimpscheuren zijn nu opgelost.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat staat er nu nog open aan reparatieverzoeken?

A: De filters zijn vervangen en de filters van de airco unit zijn uitgezogen. De krimpscheuren zijn op 23 oktober jl. gerepareerd. Van de voegen van de badkamer wist diegene niets van want daar stond blijkbaar geen opdracht voor open. Op 23 mei jl. heb ik het probleem met de voegen ook al doorgegeven aan de corporatie en daar is nu dus ook nog niets aan gedaan. Ik heb nog foto's meegestuurd van de ventilatie unit inlaat en gevraagd of dat ook niet moest worden schoongemaakt. Ik heb ook nog navraag gedaan bij de De Werkendamse. Zij zeggen dat het niet hoeft te worden schoongemaakt zolang het systeem geen signaal geeft.

V: Hoelang woont u in de woning?

A: Sinds tweeënhalp jaar.

V: Heeft u destijds informatie gekregen hoe u zelf het systeem moet onderhouden?

A: Jazeker, dat heb ik gekregen.

V: Hoe doet u dat dan?



A: De uitneembare filters zuig ik uit. De uitneembare filters van de airco unit zuig ik ook uit. Ik heb bij de firma Schilt nagevraagd wat er allemaal gereinigd moet worden en zij kwamen met een lijstje. De pomp moet worden gereinigd en het koelwater ook. Dat is nog nooit gebeurd.

V: Is de airco unit schoongemaakt?

A: Ik reinig de buienkant met een vochtige doek en de uitneembare filters zuig ik uit. Volgens het onderhoud van de firma Schilt moet er ook van alles worden gedaan aan de binnenkant van de unit, zoals de reiniging van het pompsysteem.

V: Bedoelt u de binnenkant van de airco unit?

A: Ja die moet open en dan moet het pompsysteem worden gereinigd.

V: Voor de airco unit en de WTW heeft u nieuwe filters ontvangen?

A: Nee alleen voor de WTW. Die krijg ik van de corporatie.

V: U wilt een financiële vergoeding?

A: Als ik iets mag vragen, dan vraag ik het ook. Ik heb gekeken naar mijn energieverbruik, welke hoger ligt sinds vorig jaar. Ik doe niets anders met mijn energieverbruik. Sinds die is opgestart heeft het systeem 156 Kwh verbruikt. Sinds januari 2023 is het verbruik 128 Kwh. Mijn energieverbruik is dus erg om hoog gegaan. Ik denk dat het apparaat minder efficiënt is omdat er geen onderhoud wordt gepleegd.

V: Is het een nul op de meter woning?

A: Ja dat klopt.

V: Geeft het systeem het exacte verbruik aan en wat u zelf verbruikt?

A: Ja je ziet dat het verbruik van de installatie om hoog gaat.

V: Wat is uw maandhuur?

A: Met de energieprestatievergoeding (epv) is het € 788,-, dat was het bij aanvang.

Zienswijze van de corporatie

De afhandeling van het herstel van de krimp-scheuren in de tegels en de voegen heeft lang geduurd. Er is niet exact een oorzaak te geven waarom het zo lang heeft geduurd als wel dat het vakantieperiode was.

De bon voor de krimp-scheuren was aangemaakt als garantie en die bon kwam terug.

Er moest een nieuwe opdracht worden gemaakt op 11 oktober 2023. Op 23 oktober jl. is dat opgelost.

De Werkendamse heeft alle WTW's in onderhoud. Er is onderhoud gepleegd.

Mevrouw Domburg geeft aan verrast te zijn dat het probleem van de vloer in de badkamer niet is opgelost. Daarover zal contact moeten worden opgenomen met de aannemer.

De systemen hebben geen storing gegeven of zijn uitgevallen dus een vergoeding van een aantal maanden EPV vinden we niet nodig. Over een vorm van enige andere vergoeding kunnen we nadenken.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: De krimp-scheuren zijn wel gerepareerd maar de vloer in de badkamer niet zegt u in de zienswijze. Klager geeft aan dat het precies andersom is.

A: Ja dat moet dus nog boven tafel komen.

V: Aan welke vergoeding denkt u aan?

A: Een soort geldelijke vergoeding, ter compensatie.

V: Is er een onderhoudscontract voor de airco units?

A: Ja dat geschiedt op jaarlijkse basis met De Werkendamse. Ik ben niet op de hoogte van het exacte contract. Het is aan De Werkendamse om onderhoud in te plannen en contact op te nemen met huurders.



V: Kunnen huurders met klachten rechtstreeks met De Werkendamse bellen?

A: Ja dat kan.

V: Is er controle of De Werkendamse doet wat ze moet doen?

A: De opzichters zullen steekproeven houden.

V: Vanuit uw perspectief staat dus alleen nog open dat wat er in de badkamer gerepareerd zou zijn maar dus nog niet is gedaan?

A: Ja dat wil ik wel nog weten.

Laatste woord door de klager

Ik woon er tweeënhalp jaar en ze zijn nu pas langs geweest voor de eerste keer onderhoud. Ik wil de corporatie niet dwars zitten maar de communicatie mag wel beter.

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 31 oktober 2023

Verzenddatum, 10 november 2023