



Verslag 2384

Corporatie: Rijswijk 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 dienstverlening en communicatie vanuit de corporatie richting klager.

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 18 september 2023 heeft de KCWZH de zienswijze ontvangen en klager vraagt zich af of dat binnen de gestelde termijn van drie weken is. *Mevrouw XXXX meldt dat de zienswijze op 7 augustus 2023 is opgevraagd bij de corporatie en dat deze op 18 september is ontvangen.* De zienswijze gaat niet over de klacht van klager.

Er wordt gesproken in de zienswijze over het incassobeleid, maar daar gaat klagers klacht niet over. De deurwaarder is ingeschakeld en klager heeft gevraagd om bewijsstukken bij de deurwaarder. Daarop heeft de corporatie direct de opdracht weggehaald bij de deurwaarder. Klager heeft bij de gemeente nagevraagd of de corporatie daarmee niet de Wet Goed Verhuurderschap overtreedt.

Er wordt klager verweten niet tijdig een melding over de defecte cv-ketel te hebben gedaan. Echter, dat heeft klager wel. Klager zou in het verleden blijven hangen, maar ook dat doet klager niet. Er is nog steeds schade. Tijdens de laatste renovaties had klager veel schade. De corporatie is nalatig en de werkzaamheden zijn slecht uitgevoerd. Daar heeft klager ook een klacht over ingediend. Er is op die klacht niet schriftelijk gereageerd en daarom is klager wederom naar de Huurcommissie gestapt.

Op 4 augustus j.l. heeft klager nog iets nagestuurd naar de corporatie. Er zou worden gereageerd door een medewerker die op dat moment op vakantie was, werd klager verteld. Helaas is dat niet gebeurd.

Het gaat klager vooral om het niet nakomen van toezeggingen, het te laat reageren door de corporatie, het niet tijdig reageren en het niet tijdig afhandelen van klachten. Het is zoveel dat klager niet goed weet waar te beginnen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat staat er nu nog open aan klachten?

A: Op 31 augustus heb ik een klacht ingediend bij de corporatie, maar ook daar geen reactie op ontvangen.

V; Waar gaat die klacht over?

A: Die klacht gaat over schades die zijn aangebracht en gebreken die niet worden opgelost.

V: Waar gaat de klacht van 9 juli over?

A: Over verschillende dingen. Incassozaken zouden worden opgepakt, maar dat is maar gedeeltelijk gedaan. Er zou een project worden opgepakt en dat is ook niet gebeurd in



augustus 2022. Op de klacht van 9 juli is alleen op punt 5 en punt 15 gereageerd en op de rest allemaal niet.

V: U meldt iets inzake punt 5 van die brief d.d. 3 augustus 2022. Dat kaart u nu pas aan bij de KCWZH?

A: Dat heb ik toen aangekaart. Mijn advocaat heeft daar een brief over geschreven, maar die heeft ook geen reactie ontvangen. Het kort geding is afgeblazen, omdat er afspraken zouden zijn gemaakt. Die afspraken zijn echter ook niet nagekomen. In januari 2023 heb ik de Huurcommissie aangeschreven, maar die pakken dat niet op, want daar ging het niet om, maar ik wilde wel mijn verhaal kwijt. Op 10 maart is er via de Huurcommissie gereageerd dat ze het zouden oppakken en ook dat is niet gedaan.

V: Wat wilt u van de KCWZH?

A: Ik wil dat u ziet dat ze afspraken niet nakomen, niet adequaat reageren en niet tijdig reageren. Ze moeten mijn klachten behandelen en ik wil antwoorden.

Zienswijze van de corporatie

De klacht is bij de Klachtencoördinator binnengekomen die vanwege een nieuwe functie op dat moment geen Klachtencoördinator meer was. De klacht had doorgezet moeten worden en het was vakantietijd. Dat is intern niet goed gegaan.

De badkamer is onlangs gerenoveerd. Er was een aantal zaken dat niet in orde was.

Er is geprobeerd met de aannemer afspraken te maken maar dat proces loopt ook niet helemaal goed.

De communicatie bij de corporatie loopt via veel schijven. De heer XXXX geeft aan dat hij soms bij andere afdelingen zaken moet nagaan, omdat hij niet alle vragen van klager zelf kan beantwoorden.

De heer XXXX is Opzichter Dagelijks Onderhoud en kan geen antwoord geven op vragen die bij andere afdelingen liggen. Intern zouden die lijnen anders moeten lopen wellicht.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wie binnen uw organisatie pakt binnenkomende klachten op?

A: Er staan drie zaken open bij de Huurcommissie. Een oudere klacht is inmiddels afgehandeld en daar heeft klager ook een vergoeding voor gehad. Er staan nog drie open, maar deze zaken waar we vanavond hier voor aanwezig zijn, zijn dezelfde. Het is voor ons dus ook schipperen.

De voorzitter geeft aan dat de zaken bij de Huurcommissie niet dezelfde zijn als waar we hier voor zitten.

V: Hoe komt een klacht bij jullie binnen en wie is er dan verantwoordelijk om richting klager te reageren?

A: Een huurder heeft een klacht en die komt binnen bij een Klachtencoördinator. Daar is echter een verschuiving geweest en daarom is het allemaal wat langer blijven liggen.

V: Wanneer is de Klachtencoördinator weggegaan?

A: Dat was net voor de zomerperiode en toen heeft iemand anders het opgepakt.

V: Hoe wordt een klacht geregistreerd?

A: In een klantvolgsysteem. Als de klacht binnenkomt, verdeelt de Klachtencoördinator de klachten en een ieder reageert op het stuk waar hij of zij verantwoordelijk voor is.

V: Er is dus een overzicht wat er is binnengekomen?

A: Het komt als één klacht binnen maar wordt dan verdeeld. Op een gegeven moment is niet meer goed te zien wat er is afgehandeld van een klacht.

V: Ziet de Klachtenfunctionaris wel wat er gedaan is aan de klacht?



A: Nee, de Klachtencoördinator splitst alleen de klachten.

V: Worden brieven geregistreerd die door jullie worden verstuurd?

A: Dat verschilt per persoon. Elk onderdeel van de klacht wat is afgehandeld, wordt dan van de klacht afgehaald.

V: Zal het nieuwe systeem de gaten die nu zijn gevallen, oplossen?

A: Dat zal niet alles zijn. Er zijn acties uitgezet, maar er is niet schriftelijk op de e-mail gezet wat er is besproken. Er zijn mondelinge afspraken gemaakt met klager. De corporatie wil vooral persoonlijk contact. Het ligt in het systeem wel vast, maar de e-mail naar huurder staat er niet in.

Laatste woord door de klager

Is er nu een Klachtencoördinator bij de corporatie zou ik graag willen weten.

Mondelinge communicatie loopt ook niet helemaal goed. Er zijn zes schades geweest. Er gebeurt elke keer van alles. Het moet worden afgehandeld en de corporatie is daar verantwoordelijk voor.

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

Hoorzitting, 24 oktober 2023

Verzenddatum, 6 november 2023