



Verslag 2402

Corporatie: Woonpartners Midden-Holland

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 gaat over de lange doorlooptijd en het uitblijven van een oplossing die klager ervaart bij het verhelpen van de lekkage in de loggia.

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 geeft aan dat er sinds 14 juni 2022 lekkage is in de loggia van haar woning. Het raam waar de ventilatiebak zit, lekt. De ene keer lekt het wel en de andere keer niet. Er is meerdere keren contact hierover geweest met de corporatie, maar dit verliep uitermate stroef en alles loopt langs elkaar heen. Ook de communicatie met aannemer Koen Hagendoorn verloopt rommelig. Tot 13 keer toe is iemand van de corporatie bij mij langsgeweest. Er is intussen veel gedaan, zoals kitwerk, het schoonmaken van de ventilatiebak en de reparatie daarvan. Daarbij werd de zonwering ook nog eens beschadigd. Verder zijn er meerdere klusjesmannen uiteindelijk voor niets komen kijken en onverrichter zake weer weggegaan. Er is op een gegeven moment iemand geweest die aangegeven had dat er sprake zou zijn van houtrot en dat er dan andere werkzaamheden uitgevoerd zouden moeten worden.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Waar heeft u de klacht in eerste instantie ingediend?

A: Bij aannemer Koen Hagendoorn, via de website van de corporatie.

V: Uit de stukken begrijpen wij dat u aangeeft dat de corporatie daar vervolgens niet op reageert. Klopt dat?

A: Heel vaak duurt het verkrijgen van een reactie heel lang en vaak blijft die ook uit.

V: Verder maken wij op dat u ook aangeeft steeds opnieuw uw klacht te moet uitleggen aan de betreffende medewerkers die bij u langskomen. Klopt dat?

A: Ja. De laatste keer stonden er ineens schilders voor de deur, terwijl er niets gerepareerd of afgesproken was. Men weet niet waarvoor ze komen.

V: Heeft u ook uw klacht ingediend bij de corporatie zelf?

A: Ja, daaruit kwam XXXX als contactpersoon voort.

V: Wanneer was dat?

A: Ik heb het mailverkeer meegestuurd in de stukken aan de klachtencommissie. Daar staat het in.

V: Is er nog contact met de corporatie geweest over het plan van aanpak gedurende die melding?

A: Niets.

De heer XXXX vult aan: er zou een soort onderhoudsplan gepland zijn, maar meer dan dat weten we niet.



V: Is er contact met de corporatie geweest over een plan van aanpak ten tijde van de melding?

A: Nee.

V: Begrijpen wij goed dat u ook niet tevreden bent over de werklui die in uw huis aan het werk zijn geweest, omdat die veel rommel maakten?

A: Ja, de laatste keer werd er allerlei gereedschap op meubels gelegd.

V: Wordt er dan wel opgeruimd voordat ze weggaan?

A: Ja, dat wel.

V: Als u daar dan iets van zegt, hoe reageert men daar dan op?

A: Men reageert daar niet correct op.

V: Is er ook schade binnenshuis?

A: Niet echt schade, behoudens de lekkage zelf. Wat kleine vlekjes hier en daar, verder niet.

V: U woont op de vierde etage, begrijpen wij. Uit het dossier maken wij op dat er bij de laatste opname houtrot is geconstateerd. Ervan uitgaande dat het om een correcte vaststelling gaat, zou het houtrot dan niet ook in het kozijn van andere loggia's in het complex aanwezig moeten zijn. Wat weet u daarover van uw burenen?

A: Er zijn twee burenen die ook klachten hebben. De overbuurman heeft ook lekkage, maar dit heb ik niet zelf gezien.

V: Heeft u verder contact met andere bewoners in uw complex?

A: Ja, met sommige wel, maar niet heel veel.

V: Weet u of zij dezelfde problemen ervaren als die u ervaart?

A: Nee, dat weet ik niet.

V: U heeft ook een zonwering, zo begrijpen wij. Wanneer is die precies geplaatst?

A: Deze zat er al toen ik er drie jaar geleden kwam wonen. Bij de muur naast het kozijn was er destijds wel wat schimmelvorming, zo leek het.

V: Heeft u daar toen ook melding van gemaakt?

A: Nee, het zag er droog uit.

V: Heeft u nu nog last van schimmel op die plek?

A: Nee, eigenlijk niet. De muur is ook niet nat.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX van de corporatie geeft allereerst aan dat dit een erg vervelende situatie is en dat dit passend opgelost had moeten worden. Normaliter als er een mankement is, dan wordt dat opgepakt door de twee aannemers, te weten Koen Hagendoorn en Constructif. Over het algemeen doet Koen Hagendoorn dit altijd naar behoren. Dat schijnt nu niet zo geweest te zijn, dus daar moeten we op letten.

De heer XXXX vindt het zeer vervelend dat er 13 keer iemand over de vloer is geweest bij klager en het nog steeds niet is opgelost. Dat geef wel aan dat het om een lastiger probleem gaat dan van tevoren ingeschat, wat niet wegneemt dat de corporatie hier beter en sneller in had moeten handelen.

Wat wel vreemd blijft, is dat het bij de burenen veel minder speelt. De vraag is dan of wij als corporatie dan voor een maatwerkoplossing gaan ofwel dit probleem planmatig gaan oppakken. Wat dat laatste betreft is het vervolgens de vraag of dan moet worden geschoven in de planning of niet. Het antwoord daarop wilden wij als corporatie afwachten tot de klachtencommissie zich over de klacht heeft kunnen buigen.

Vragen van de commissie aan de corporatie



V: Het verhelpen van een lekkage kan complex zijn. Kunt u aangeven waarom er niet is overwogen om een specialist, bijvoorbeeld op het gebied van lekdetectie, naar de oorzaak te laten kijken?

A: Normaal verwachten we van de aannemer dat zij dit *[een specialist inschakelen]* doen.

V: Is aan de aannemer gevraagd waarom dit niet gedaan is?

A: Nee, dat is nog niet gevraagd.

V: U geeft aan dat er nog geen plan is gemaakt, maar in de zienswijze lezen wij dat er gekozen is voor planmatig onderhoud. Kunt u dat toelichten?

A: Dat klopt. Echter, wat de ingreep gaat worden, weten we nog niet.

V: Begrijpen wij daaruit dat u klager eigenlijk vraagt om het even te nemen zoals het is, totdat er meer duidelijkheid daarover is?

A: We hadden eigenlijk al een maatwerkoplossing moeten bieden aan klager. Het probleem had al verholpen moeten zijn.

V: Wat is dan nu een realistische termijn om dat maatwerk te gaan bieden?

A: Dit is waarschijnlijk tussen wal en schip gevallen.

V: Dat begrijpen wij, maar kunt u ingaan op de voornoemde termijn?

A: Er is veel ondernomen in de woning. Ik durf nu niet te zeggen dat bij een volgend bezoek aan klager het probleem zal zijn opgelost.

V: Naar welke tijdlijn en stappen kijken we dan?

A: Daar moeten we voor rond de tafel gaan met meerdere partijen. Dit kan op korte termijn.

V: En wat is dan in dat overleg doorslaggevend voor u?

A: De oplossing.

V: Had dat niet tussen het moment dat specialist Hemubo bij klager langsging in september/oktober en nu moeten zijn?

A: Ja, dat klopt.

V: Als we kijken naar de tweede melding uit het overzicht in de zienswijze, gedaan in oktober 2022. Daarvan zien we dat daar op 18 januari 2023 een actie op is ondernomen. Hoe verklaart u de termijn die ertussen zit?

A: Dat komt doordat er toen niets gevonden is door degene die gekeken heeft.

V: Klager ervaart dat ze niet serieus genomen wordt. Wat vindt u daarvan?

A: Uit de genomen stappen moet blijken dat we het verzoek serieus hebben genomen, alleen het euvel is niet verholpen.

V: In hoeverre is klager op de hoogte gehouden van alle door de corporatie (daaronder vallen ook de ingeschakelde aannemers) genomen stappen?

A: Het kan vele malen beter, maar we hebben niet te weinig van ons laten horen.

V: Heeft de co-maker, waar u in de zienswijze aan refereert, toegang tot het dossier van klager?

A: Ja.

V: U heeft het over maatwerk of een complexgewijze aanpak. Wat weet u van het complex zelf? Zijn er ook andere klachten van andere bewoners, die gelijk zijn aan die van klager?

A: Over het algemeen staat het er goed bij. Het is geen probleemcomplex en er zijn weinig tot geen klachten van andere bewoners.

V: Leent de klacht van klager zich dan niet tot het toepassen van maatwerk wat kan bijdragen tot oplossing van de lekkage? Bijvoorbeeld door vervanging van het kozijn.

A: Daar zijn vaak veel kosten mee gemoeid. Financieel moet dit goed afgestemd worden.

V: Als er veel houtrot geconstateerd is in het kozijn van klager door de aannemer van de corporatie, zou het dan niet zo moeten zijn dat het kozijn daarop vervangen wordt?

A: Niet altijd. Je kunt ook op andere manieren herstellen, daar zijn vakmensen voor.



Laatste woord door de klager

Als ik het nu hoor, zijn er een flink aantal keren mensen voor niets geweest. Kostenposten zijn voor de corporatie en op deze manier lopen de kosten erg op. Er zijn dus meerdere kostenposten voor niets geweest. De communicatie is heel slecht van en naar de corporatie. Zij hebben als je belt wachttijden van anderhalf uur. Ik zit ook al zes maanden tegen knipperende tl-lichten aan te kijken. Het is allemaal lapwerk wat wordt uitgevoerd, zonder resultaat.

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, 16 januari 2024

Verzenddatum, 23 januari 2024