



Verslag 2403

Corporatie: Wooninvest

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 het uitblijven van communicatie door de corporatie over het planmatig onderhoud aan de cv-ketel van klager en ook het onbeantwoord blijven van e-mails, zelfs als die een formele klacht bevatten.

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

Nadat klager zelf contact zocht met de corporatie over het onderhoud aan haar cv-ketel, kreeg zij op 31 oktober 2023 een mail van de heer XXXX. Daarin werd aangegeven dat onderhoudsbedrijf Van Wichen ging over contacten om een afspraak in te plannen. Dit had overigens al moeten gebeuren, want het laatst uitgevoerde onderhoud dateerde van september 2020. Toen zij anderhalve week later nog niets had vernomen, heeft ze zelf contact opgenomen met firma Van Wichen. Zij vertelden klager dat dit contact er nooit is geweest. Uiteindelijk, na veel heen en weer bellen en mailen met de corporatie, blijkt de wetgeving omtrent dit soort onderhoudswerkzaamheden aan een cv-ketel aangepast te zijn. Van de corporatie begreep ik dat onderhoud eens per 36 maanden of bij klachten wordt uitgevoerd. Dit is echter nooit gecommuniceerd door de corporatie naar de huurder(s) uit het complex. Er zouden briefjes in de brievenbus(sen) zijn gedaan betreffende de aankomende onderhoudsbeurten, ook bij de burens, maar klager heeft niets ontvangen. Ook de burens hebben niets ontvangen.

Verder bleek een buurvrouw te weten dat klager een klacht had lopen bij de corporatie. Dit zou aan haar verteld zijn toen deze buurvrouw zelf contact met de corporatie had gezocht over het plegen van onderhoud aan haar cv-ketel. Klager vindt dit AVG-technisch gezien op zijn zachts gezegd niet heel fijn en veronderstelt dat dit een eenmalig incident is geweest. Klager geeft aan dat zij de manier van communiceren van de corporatie uitermate slecht vindt en het gevoel heeft dat zij niet serieus wordt genomen. Klager heeft contacten moeten leggen die zij als huurder helemaal niet hoorde te leggen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Klopt het dat de periode dat u moest wachten op onderhoud uiteindelijk nog langer heeft geduurd dan de aangegeven 36 maanden?

A: Ja, er is alleen onderhoud gepleegd, omdat ik iedere keer zelf contact op heb moeten nemen met het onderhoudsbedrijf.

V: Er is dus gebrek aan communicatie aan de kant van de corporatie. Begrijpen wij dat goed?

A: Ja, er wordt niets ingepland, al zeggen ze van wel.

V: Klopt het dat uw e-mailberichten met ingediende klachten tot op heden nog niet zijn beantwoord?

A: Ja, dat klopt. Niets is nog beantwoord.



V: Heeft u in de tussenliggende periode nog andere onderhoudsmeldingen ingediend bij de corporatie waar u qua reactietermijn lang op heeft moeten wachten?

A: Ja, een verrot kozijn, waarover ik melding heb gemaakt via de website. Uiteindelijk heb ik zelf gebeld na een week, want de aangegeven wachttijd in een mail van twee werkdagen was toen ruim voorbij. Er is iemand gekomen die aan de buitenkant een reparatie heeft uitgevoerd, maar er moesten verder nog dingen geregeld worden waar nog contact over opgenomen zou worden. Dat is nog niet gebeurd.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX geeft aan dat het cv-onderhoud is uitbesteed aan firma Van Wichen en dat zij niet helemaal op de hoogte is van de gang van zaken. Normaal behandelt zij als opzichter van de corporatie de dagelijkse onderhoudswerkzaamheden en niet de planmatige. De heer XXXX is assistent en doorgeefluik richting de opzichters. De corporatie heeft volgens haar geen zicht op de planning van Van Wichen. Mevrouw XXXX weet dat er gesprekken zijn gevoerd met Van Wichen over de huidige achterstand in onderhoudswerkzaamheden. Zij geven aan dat het gesloten ketels betreft en als de bewoners er geen klachten over hebben, er zelfs geen onderhoud nodig is. Huurders kunnen klachten melden. Dan wordt er contact opgenomen, meestal door het onderhoudsbedrijf. Mevrouw XXXX geeft aan niet zo goed te weten wat de corporatie aan die communicatie zou moeten doen. Wat betreft het niet beantwoorden van de mails geeft zij aan dat er een flink personeelstekort is binnen de corporatie.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wij nemen aan dat de corporatie ook interne afspraken heeft over hoe alles moet verlopen bij het te plegen onderhoud. Klopt dat?

A: Als opzichter ben je alleen bezig met dagelijks onderhoud en niet met het planmatige onderhoud.

V: Als u daar niet zelf van op de hoogte bent, waarom heeft u zich hier dan niet over laten informeren?

A: Omdat de opzichter die hier wel meer over weet langdurig is uitgevallen.

V: Oorspronkelijk is met onder andere de bewoners van het complex van klager afgesproken dat iedere 24 maanden onderhoud gepleegd zou worden aan de cv-ketels van huurders. Waarom is besloten dat te veranderen naar 36 maanden?

A: De meeste complexen hebben gesloten ketels, die hoeven niet vaak onderhouden te worden, tenzij er klachten zijn.

V: De verandering van de eerdergenoemde termijn is niet gecommuniceerd naar de huurders. Waarom niet?

A: Omdat het afspraken betreffen tussen de corporatie en het onderhoudsbedrijf.

V: Kunt u aangeven wanneer u op de hoogte bent geraakt van de door klager gestuurde e-mails?

A: Wel eerder dan dat de zienswijze er was, maar ik weet het niet zo goed meer.

V: Wij begrijpen dat huurders voor het te plegen onderhoud aan hun cv-ketel rechtstreeks contact op kunnen nemen met het onderhoudsbedrijf. Klager geeft met zoveel woorden aan dat zij een huurrelatie heeft met de corporatie en niet met het onderhoudsbedrijf. Wat vindt u daarvan?

A: Dat snap ik.



V: Is het niet zo dat het plegen van periodiek onderhoud betekent dat in dit geval onderhoudsbedrijf Van Wichen daartoe zelfstandig tot actie moet overgaan? Dit in overeenstemming wat contractueel met de corporatie is afgesproken.

A: Ja, precies. Daar zal ongetwijfeld controle op zijn, maar hoe dat precies zit weet ik niet.

V: Als er iemand voor onderhoud langskomt, vindt dat dan complex-breed plaats?

A: Ja, dat klopt, maar dit is vaak ook lastig in verband met het thuis moeten zijn van de bewoners. Zo kan het zijn dat Van Wichen op een later moment terugkomt bij een huurder waar een specifieke afspraak mee is gemaakt.

V: Is het voor een huurder in het algemeen duidelijk wanneer men contact met wie op moet nemen? Staat dit bijvoorbeeld op de website van de corporatie vermeld?

A: Voor sommige onderhoudspartners staat dit wel op de website, voor andere niet. De meeste huurders weten wel waar ze een en ander moeten melden. Het wordt ook altijd door de woonconsulent verteld als mensen net een woning betrekken.

De voorzitter vraagt zich af of het communicatieaspect wellicht anders had moeten worden ingestoken, zodat huurders van het gewijzigde beleid op de hoogte waren geweest, waarop de corporatie heeft aangegeven dit mee te zullen nemen als leerpunt naar de toekomst toe.

V: Is het gebruikelijk dat binnenkomende e-mails lang onbeantwoord kunnen blijven?

A: Dat kan schrikbarend lang zijn. Het gaat via meerdere schijven en we werken met prioriteiten.

V: Kunt u zich voorstellen dat klager zich niet serieus voelt genomen door de corporatie?

A: Ja, en dat vind ik echt heel spijtig.

V: Hoe werkt het systeem met de briefjes die in de brievenbus zouden zijn gedaan? Klager geeft namelijk aan deze niet te hebben ontvangen.

A: Dit wordt vanuit Van Wichen geregeld en in de brievenbus gedaan.

V: Hoe is de communicatie tussen Van Wichen en de corporatie over de briefjes?

A: Wij krijgen te horen dat ze het gedaan hebben en geven dit alleen door aan de huurder als zij daarover bellen met de corporatie.

Laatste woord door de klager

Na anderhalve week wachten heeft klager zelf Van Wichen gebeld. De receptioniste nam op en er werd allerm minst vriendelijk gereageerd en gezegd dat dit *[het door een huurder rechtstreeks contact opnemen]* niet de normale gang van zaken was. Verder is klager vooral heel verbaasd over het antwoord van de corporatie.

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, 17 januari 2024

Verzenddatum, 24 januari 2024