



Verslag 2414

Corporatie: Haag Wonen

Dit verslag is een weergave van wat 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 slechte staat van de brievenbussen behorende bij de portiek; in die zin, dat de post nat wordt.

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

Sinds 2018 heeft klager al klachten ingediend over de brievenbussen behorende bij de portiek. De brievenbussen verkeren namelijk in slechte staat. Zo wordt de post bij regenbuien nat, zien de brievenbussen er niet meer uit en wordt er soms ongedierte aangetroffen. Er wordt geen actie ondernomen door de corporatie. De huur gaat aan echter wel telkens omhoog.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Kunt u aangeven wanneer de foto's zijn gemaakt die in het dossier zitten?

A: Dat was in 2018.

V: Wat is de huidige staat van de brievenbussen?

A: *Mevrouw XXXX laat foto's zien op haar telefoon van de huidige en tevens verslechterde slechte staat van de brievenbussen.*

V: Heeft u ook foto's van natte post ter onderbouwing van uw klacht?

A: Nee, daar heb ik geen foto's van. De post wordt gedroogd om ervoor te zorgen dat het leesbaar is. In de buurt zie je veelal dat de brievenbussen binnen de portiek hangen. Er wonen oudere mensen in dit portiek, die slecht ter been zijn. Zij moeten nu moeten telkens naar buiten toe om de post te halen. Als de brievenbussen binnen hangen, is dat makkelijker bereikbaar voor bewoners. Vanuit privacyoverwegingen heeft dit ook de voorkeur.

V: Kunt u aangeven of het een gesloten portiek betreft?

A: Dat klopt. Er moet een sleutel gebruikt worden om naar binnen te komen. Voorheen was dit anders en konden ook anderen naar binnen komen. Zo kwamen ook verslaafden naar binnen of werd er geplast in de portiek. Bewoners spreken die verslaafden niet aan.

V: Hoe nat is de post bij regen?

A: Het hoort niet nat te zijn. Eerder zat er een kleine opening bij de brievendeksel, die ze vervolgens met een plakker dicht hebben gemaakt. Dat bleek niet de oplossing. De post is overigens niet doorweekt.

Twee jaar geleden hebben er renovatiewerkzaamheden plaatsgevonden. De brievenbussen werden toen niet vervangen. Waarom niet, vragen we ons af.

V: Waar denkt u dat het water in de brievenbussen heen loopt?

A: *Klager denkt dat het water door de bovenkant van de brievenbus komt.*

V: Welke beloftes zijn er gedaan richting u?

A: Er zijn veel telefoontjes gepleegd naar de corporatie. Er zijn beloftes gedaan dat het zou worden aangepakt.

V: Ging dat specifiek over de brievenbussen?



A: Ja, en over de schoonmaak van de portiek.

V: In het dossier lazen wij dat in 2021/2022 de brievenbussen zouden worden vervangen. Weet u waarom dat is uitgebleven?

A: Dat is me niet verteld.

V: Begrijpen wij goed dat u graag de brievenbussen binnen de portiek geplaatst zou willen hebben?

A: Ja, dat is veiliger. Dat eis ik ook. Ons portiek zit tegenover een kinderboerderij en dus ziet men daar ook wat er allemaal uit de brievenbus wordt gehaald. Dat geeft een onprettig gevoel.

V: Wanneer heeft u voor de laatste keer contact hierover gehad met de corporatie?

A: Dat was een paar weken geleden. Ze zeiden dat de brievenbussen niet binnen geplaatst kunnen worden, omdat de postbode er anders niet bij kan. Maar dat antwoord snap ik niet.

V: Uit de correspondentie van de corporatie maken wij op dat wanneer er klachten over de brievenbussen zijn, deze in 2025 zullen worden vervangen. Bent u daarvan op de hoogte?

A: Ja.

V: Heeft u de verzamelde handtekeningen van andere bewoners ook laten zien aan de corporatie?

A: Ik spreek ook namens andere bewoners. We moesten zorgen voor handtekeningen, maar dat was in het geval van de schoonmaak destijds.

V: Begrijpen wij goed dat u van de corporatie eist dat de brievenbussen naar binnen worden geplaatst?

A: Ja, dat is de eis.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX geeft aan dat ze informatie heeft verzameld bij afdeling Projecten. Haar collega, de heer XXXX, kan zich niet herinneren dat hij heeft gezegd dat de brievenbussen zouden worden vervangen. Ze zien er niet fraai uit, maar ze functioneren wel. Er zijn van andere bewoners verder geen klachten bij de corporatie bekend over de brievenbussen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Zijn er ook andere klachten bij de corporatie bekend over de brievenbussen, behorende bij de portiek van klager?

A: Alleen van klager, zo is me verteld.

V: Uit de zienswijze maken wij op dat de brievenbussen voor planmatige vervanging in aanmerking komen als er geen lek is. Klopt dat?

A: Dat klopt. Dan worden ze op de planning gezet voor vervanging in 2025.

V: Eerder zijn er, zo maken wij op uit de toelichting van klager, strippen geplaatst bij de brievenbusplekken. Dit ter voorkoming van binnenkomend water. Weet u of het probleem daarmee verholpen werd?

A: Sorry, dat weet ik niet.

V: Uit het dossier maken wij op dat aan klager, door de heer Van Loenen, zou zijn toegezegd dat de brievenbussen bij de eerder plaatsgevonden renovatie zou worden vervangen. U geeft aan dat dat niet zou kloppen. Klopt dat?

A: Dat zou kunnen. Ik zeg niet dat klager liegt.

V: Wat betreft de planmatige vervanging. Kunt u daar iets over toelichten?

A: Dat is dan in 2025 en dan moeten ze besteld worden. Ik ben niet van de technische afdeling.

V: Kunnen de brievenbussen naar binnen worden geplaatst?



A: Dan moet de gevel eruit en dan wordt het een hoge kostenpost. Ik verwacht dat dit niet zal gebeuren.

V: Ziet u aanleiding om voortijdig actie te ondernemen?

A: Ik mag geen besluiten nemen en ik kan u daar dus niet op antwoorden.

V: Wanneer zou u daar wel antwoord op kunnen geven?

A: Het hoofd van afdeling Planmatig Onderhoud kan daar wat over zeggen.

V: Kunt u iets zeggen over andere complexen bij de portiek van klager?

A: Sommige complexen hebben de klep van de brievenbus in de muur en daarachter valt dan de post in. Naast de portiek van klager zit een gelijk portiek, waar de brievenbussen eveneens aan de buitenzijde zitten.

Klager laat op foto's zien van nabijgelegen complexen, waar de brievenbussen binnen zijn geplaatst.

V: U geeft aan niet bekend te zijn met andere soortgelijke klachten als die van klager. Wij begrijpen dat de ouders van mevrouw XXXX hier ook last van ervaren. Bent u daar dan niet van op de hoogte?

A: Dan zou dat bij iedereen moeten worden nagevraagd; dat is geen doen.

Klager overhandigt een formulier met handtekeningen van andere bewoners uit de portiek die, in gelijke zin als klager, graag aandacht voor de kwestie willen met de wens tot vervanging van de brievenbussen.

V: Wat heeft u nodig om te kunnen constateren dat er wel een technisch gebrek aanwezig is?

A: Foto's en filmpjes van de natte post.

V: Bent u ook zelf langs geweest bij de portiek van klager om naar de staat van de brievenbussen te kijken?

A: Ik fiets er regelmatig langs.

V: Heeft u in dat kader naar de binnenkant van een brievenbus gekeken?

A: Nee, dat heb ik niet gedaan.

V: Hoeveel bewoners wonen er in de portiek van klager?

A: Het betreft een portiek met zes woningen.

V: Kunt u iets met alle informatie die u bekend is geworden? Daarbij refererend aan de klacht van klager, de overgelegde ondertekende formulieren door de andere bewoners uit de portiek alsook de klacht van de dochter van de burens van klager?

A: Voor dit portiek zou ik het willen proberen.

V: Wij begrijpen dat de brievenbussen behorende bij de portiek van klager niet mee zijn genomen in een eerder grootschalig plaatsgevonden renovatie aan diverse complexen in de wijk. Kunt u aangeven waarom de brievenbussen van dit portiek niet zijn meegenomen in het renovatietraject, terwijl dat bij andere portieken klaarblijkelijk wel is gedaan?

A: Dat weet ik niet.

Klager meldt dat de portiek naast klager ook nog de brievenbussen buiten heeft staan.

V: Begrijpen wij goed dat de medewerker van de afdeling Dagelijks Onderhoud vindt dat de brievenbussen nog functioneel zijn?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat ziet u als oplossing in de kwestie van klager?

A: Vervanging van de brievenbussen.

V: Op welke termijn zou dat kunnen plaatsvinden?



A: Het kan wellicht eerder dan 2025, maar we zullen daarbij afhankelijk zijn van een levertijd. De brievenbussen hebben een levertijd van enkele maanden.

Laatste woord door de klager

We willen gehoord worden. Ze moeten er goed over nadenken, met het doel dat de brievenbussen naar binnen worden geplaatst. Dat is veiliger en netter. Het is niet te doen om in de regen je post te pakken. De sleutel van de brievenbus werkt ook niet goed. Misschien is het goed als er een huismeester komt.

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, 20 februari 2024

Verzenddatum, 5 maart 2024