



Verslag 2475

Corporatie: Staedion

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 lange periode tot herstel van terugkerend gedane meldingen in relatie tot een defect aan de mechanische ventilatie.

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

De klacht is ingediend via de website van de corporatie. Twee huurders en één koper maken gebruik van de mechanische ventilatie, die zich op het dak van het complex bevindt.

Klager heeft een klachtbrief geschreven en afgegeven aan de balie van de corporatie. Klager zou feedback krijgen, zo werd hem verteld. Het defect is vanaf 10 februari 2024.

Er zijn door klager veel telefoontjes en mailberichten naar de corporatie gestuurd. Ze gaven summier antwoord. Klager heeft vijf telefoontjes gevoerd en zeven reparatieverzoeken ingediend. Hij laat hiervan een overzicht aan de commissie zien. Pas nadat klager de klacht bij de klachtencommissie had ingediend, werd klager teruggebeld.

Klager weet niet met wie hij bij de corporatie te maken heeft en weet ook niet wie de klacht afhandelt. Er was ooit een wijkbeheerder, maar die is weg en de bewoners weten niet wie ervoor in de plaats is gekomen. Er wordt niets ingesproken door de corporatie op de voicemail van klager, maar ze mailen ook niet. Klager geeft aan liever te mailen zodat hij alles zwart op wit heeft.

Klager heeft de zienswijze van de corporatie ontvangen. Er is nooit met klager een afspraak gemaakt, op geen enkele manier. Ze stonden ook voor de deur, maar daar heeft klager moeite mee. Er zou daarnaast een inspectie zijn geweest bij de buurvrouw die de woning heeft gekocht. Zij heeft contact gehad met de Vereniging van Eigenaars, maar huurders mogen dat niet.

Eind juli dan wel begin augustus had klager genoeg van de situatie. De kwestie duurt al sinds 10 februari 2024. Er is geen enkele communicatie vanuit de zijde van de corporatie.

Klager heeft een aantal kernpunten in zijn betoog benoemd die hij belangrijk vindt. Het moet duidelijk zijn met wie je te maken hebt bij de corporatie. Een gezicht erbij zou fijn zijn.

De mix van huurders en kopers in het complex levert ook problemen op.

Eén bewoner zei dat het probleem kwam door de panelen die de mechanische ventilatie aansturen. Dat kan natuurlijk niet het probleem van huurders zijn, vindt klager.

We hebben stadsverwarming, maar klager durf niet te stoken. Er zijn hierdoor ook schimmelproblemen in mijn douche van klager ontstaan.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Is het probleem inmiddels opgelost?

A: Ja, sinds een paar weken werkt de mechanische ventilatie weer. Echter, wel pas na zes maanden.

V: Maken wij uit de aan ons toegestuurde foto's goed op dat de schimmel(vorming) voorkomt in de kitnaden?



A: Ja, maar dat heb ik nog niet gemeld bij de corporatie.

De voorzitter geeft gezien de onbekendheid hiervan voor de corporatie, dit punt buiten de reikwijdte van de hoorzitting valt. Dat neemt overigens niet weg dat het op de weg van klager ligt daar melding van te doen, zodat de corporatie dit verder kan oppakken.

V: Hebben de andere bewoners aan uw zijde van de portiek ook een klacht over de mechanische ventilatie ingediend bij de corporatie?

A: Ze zeggen van wel, maar ik weet dat niet zeker.

V: Heeft u een reactie van de corporatie ontvangen op de zes door u gedane meldingen?

A: Nee, ze zeggen bij twee meldingen dat ze er mee bezig zijn. Op de klacht zelf heb ik geen reactie gekregen.

V: Uit de stukken maken wij op dat de firma Beveco heeft aangegeven geen contact met u te hebben kunnen krijgen. Klopt dat?

A: Dat is onzin. Ik heb geen telefoontje van hen ontvangen en ook geen mail.

V: Weet u of de andere bewoners wel contact hebben gehad met firma Beveco?

A: Ik weet van één bewoner dat die contact heeft gehad met de VvE (Vereniging van Eigenaren). Met mij heeft Beveco geen contact gezocht.

Zienswijze van de corporatie

We hebben gezien dat er meldingen zijn gedaan door klager. De ene dateert uit 2023 en de andere van 6 maart 2024. We hebben hier te maken met een VvE-constructie. Als we een melding krijgen, dan zetten we die door naar de VvE. Dit omdat zij dat verder moeten oppakken. Daarna kwam er toch een officiële klacht van klager bij de corporatie binnen en ben ik gaan kijken wat er aan de hand was.

De VvE heeft daarop aangegeven dat bij de laatste afspraak die firma Beveco wilde maken, bewoner niet aanwezig was en daarna ook nergens meer op reageerde. Daarop is de opdracht door Beveco afgesloten.

De meldingen van de burens heb ik zelf niet gezien. Pas op 1 juli 2024, toen de officiële klacht binnenkwam van klager, heb ik contact opgenomen met de VvE en gezegd dat de mechanische ventilatie nog steeds niet werkte. Toen kwam er actie en is de mechanische ventilatie gerepareerd.

De systemen moeten worden onderzocht en waar nodig moet er nog meer worden hersteld of worden vervangen. Er lopen nog onderhandelingen op dat vlak met Beveco.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: In welke mate houdt de corporatie in de gaten of een doorgezette melding aan de VvE ook wordt opgepakt?

A: In het geval dat niet zo is, komt er bij ons een melding terug in het systeem van een huurder. Vervolgens gaan we naar de situatie kijken.

Wellicht had klager eerder aan de bel moeten trekken. Want nadat klager de klacht indiende, is de mechanische ventilatie snel gemaakt. We waren er niet van op de hoogte dat het euvel niet eerder was opgepakt.

V: Volgens klager hebben er een zestal contactmomenten plaatsgevonden met de corporatie. Wat vindt u hiervan?



A: Ik heb de meldingen niet gezien. Als er een melding binnenkomt bij het Klant Contact Centrum (KCC) moeten zij een bericht sturen naar de VvE. Dat kan ik daarna terugzien in het systeem. Alleen zag ik in dit geval een gedane melding van 6 maart 2024.

V: Hoeveel procent van het aandeel in de appartementsrechten heeft de corporatie in het VvE-complex?

A: Dat weet ik niet. Als er problemen zijn, dan ligt het op de weg dat de VvE-beheerder dit verder oppakt. Als er een klacht komt van een huurder dan gaan wij dat doorgeven aan de VvE.

V: U zegt ervanuit te gaan dat de VvE een gedane melding vanuit de zijde van de corporatie verder oppakt. Vindt u niet dat de status van deze melding tussentijds moet worden nagegaan door de corporatie? Kunt u daarnaast aangeven of u terugkoppeling van de door Beveco gedane afmelding heeft ontvangen?

A: Nee, dat hebben we niet.

V: Wordt intern dan niet nagegaan of een doorgezette melding al dan niet correct is afgehandeld?

A: We kijken dat niet na.

V: Een mechanische ventilatie is onderdeel van een goed leefklimaat binnenshuis. Een lange doorlooptijd tot herstel daarvan heeft nadelige gevolgen voor een huurder. Wat vindt u daarvan?

A: Dat is heel vervelend. Als we niets horen van een huurder gaan we ervanuit dat het is opgepakt. We checken wel eens steekproefsgewijs een en ander, maar we hebben 55.000 woningen in ons bezit. Toen de klacht van klager binnenkwam, bleek dat het niet was opgelost. Dat was het moment dat ik erachteraan ben gegaan. Klager had eerder aan de bel moeten trekken.

V: Wij begrijpen dat firma Beveco heeft geprobeerd te bellen met klager, zonder een voicemail achter te laten. Is dat gebruikelijk?

A: Dat weet ik niet. Beveco zegt dat ze hebben geprobeerd contact op te nemen met klager, zonder dat dat gelukt is.

V: Hoe het ons overkomt is dat klager zijn administratie goed bijhoudt. Kunt u het gat tussen uw constatering en het bijgehouden overzicht van klager duiden?

A: Ik heb het wellicht niet goed doorgespit. Het kan zijn dat meneer vaker heeft gebeld en dat de gedane meldingen in een ander programma zijn bijgehouden.

V: Vindt u niet dat als er geen tussentijdse controle plaatsvindt vanuit de corporatie op uitgezette acties en door klager gedane meldingen niet of niet goed aankomen, het proces niet goed werkt?

A: Ja, dat vind ik ook raar.

V: Twijfelt u aan de juistheid hetgeen klager heeft uiteengezet en tijdens de zitting laat zien?

A: Nee. Ik geloof dat meneer zeker wel heeft gebeld met de corporatie.

V: Weet u welk systeem het KCC gebruikt voor registratie voor binnenkomende meldingen tot het eventueel nagaan van waar dit mis kan zijn gegaan?

A: Ik weet niet hoe dat allemaal werkt. Dat zou ik dan moeten navragen bij een collega.

V: Zijn er ook andere meldingen van de burens van klager bij u bekend over deze klacht?

A: Nee, meneer is de enige. Na de officiële klacht kwam het bij mij terecht.

V: Is de doorlooptijd van vier weken tot het daadwerkelijk overgaan tot reparatie van de mechanische ventilatie gebruikelijk?

A: Ik streef naar een snellere afhandeling. Wij sturen mails door naar een VvE en zijn afhankelijk wat zij registreren. Vakantietijd heeft ook het een en ander opgehouden.



Het probleem bij de VvE is dat ze eerst ook nog moeten vergaderen voordat ze tot actie mogen en kunnen overgaan.

V: Wij begrijpen dat u de melding heeft doorgezet naar de VvE-beheerder. Wat zou volgens u een VvE-beheerder vervolgens moeten doen?

A: De VvE-beheerder moet zorgen dat het wordt gerepareerd.

V: Is er vanuit de corporatie niet een bepaald voorportaal waarin een melding terecht komt en er eerst een opzichter langsgaat om het euvel vast te kunnen stellen?

A: Nee, dat is er niet. Als het geen VvE-complex betreft, hebben we onze eigen partijen. Een VvE heeft ook haar eigen partijen.

V: Heeft u reden tot twijfel aan wat Beveco aan de VvE heeft teruggekoppeld?

A: Nee, daar twijfel ik niet aan.

Laatste woord door de klager

De eerste melding was op 2 maart 2024 en op 4 maart 2024 is de melding naar de VvE doorgestuurd. Op 30 mei 2024 ben ik op het kantoor van de corporatie geweest. In de tussenliggende periode heb ik veel gebeld en e-mailberichten gestuurd.

Er is geen procedure bekend waarin we kunnen lezen wat we moeten doen. De verantwoordelijkheid ligt bij de corporatie. Het is iets tussen Beveco en de corporatie. Er was een defect aan een heel essentieel onderdeel van de woning.

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, 27 augustus 2024

Verzenddatum, 11 september 2024