



## Verslag 2515

Corporatie: De Zes Kern

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 door klager gewenste vervanging van de beglazing van de kozijnen in haar woning, maar daarnaast ook op de in ogen van klager onheuse bejegening vanuit de zijde van de corporatie.

*De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.*

*Omdat klager afwezig is, geeft de voorzitter, voordat de corporatie de gelegenheid krijgt haar zienswijze uit te dragen, een korte samenvatting van de klacht.*

### Zienswijze van de corporatie

In het kader van een verduurzamingsactie zijn extra maatregelen getroffen om de woningen beter te isoleren. Deze werkzaamheden zijn uitbesteed aan de firma Meertens. Klager heeft aangegeven dat bij de eerste afspraak niets is gedaan, terwijl zij baat zou hebben bij een beter geïsoleerde woning. Hoewel klager zelf geen actie onderneemt, heeft de firma Meertens geprobeerd een afspraak in te plannen volgens de gebruikelijke procedures.

Op een opname, die in het geheim gemaakt is door klager, is te horen hoe een medewerker van de firma Meertens aangeeft dat er een visitekaartje is achtergelaten in de brievenbus van klager. Ondanks pogingen om een afspraak te maken met klager, is dit tot op heden niet gelukt. De corporatie begrijpt niet waarom er geen afspraken zijn ingepland, aangezien alle mogelijkheden aanwezig waren en klager bekend is bij en met de corporatie.

Het schilderproject is inmiddels afgerond. Nu de schilderwerkzaamheden klaar zijn kan er geen glasvervanging meer plaatsvinden. De corporatie heeft klager uitgenodigd om dit te bespreken en heeft benadrukt dat firma Meertens haar best heeft gedaan om een afspraak met klager te maken.

Het aanbod voor glasvervanging is gedaan zonder huurverhoging, wat extra aantrekkelijk zou moeten zijn. Hoewel er meerdere huurders zijn die dit aanbod hebben geweigerd, is dit door hen dan ook duidelijk gecommuniceerd.

De woning van klager heeft al dubbelglas en heeft een C-label, waardoor dit aanbod als een extra tegemoetkoming moet worden gezien. De corporatie heeft gedurende de zomer geprobeerd afspraken te maken, maar dit is niet gelukt, zelfs niet tijdens een tweede ronde van pogingen. Nu de schilderwerkzaamheden zijn afgerond, komt klager pas bij de volgende schilderbeurt in aanmerking voor eventuele glasvervanging.

### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Er zit een geruime tijd tussen het besef van klager dat zij het nieuwe glas niet geplaatst zal krijgen en de planning. Kunt u aangeven waarom dit zolang heeft geduurd?

A: We hebben te maken gehad met de vakantieperiode in de zomer. Het is lastig om een planning te maken, omdat we ook vrij veel verloop van personeel hebben.

V: In de zienswijze geeft u aan dat klager vroegtijdig op de hoogte is gesteld van de uit te voeren werkzaamheden. Wat bedoelt u daarmee?



A: Op het moment dat het glas wordt vervangen, krijgen alle bewoners een brief. Hetzelfde geldt voor de schilderwerkzaamheden. De werkzaamheden beginnen altijd standaard aan het begin van de straat en de aannemer geeft aan wanneer zij precies langskomen.

V: Bij de volgende schilderbeurt kan het glas geplaatst worden, zegt u. Is de volgende schilderbeurt al bekend?

A: Wij schilderen in principe om de zeven jaar, wat betekent dat wij in 2032 opnieuw zullen gaan schilderen. Dat zou het moment zijn tot vervanging van het glas.

V: Jullie zeggen dat klager het heeft laten afweten om tot een afspraak te komen. Klager geeft aan dat zij weinig heeft meegekregen van de eventuele glasvervanging. Is er een moment geweest dat de corporatie heeft gedacht om zelf contact met klager op te nemen in plaats van dit door de aannemer te laten doen?

A: Wij hebben inderdaad geen contact gezocht met klager. Dit doen we bij geen enkele huurder. We kunnen niet iedereen apart benaderen. Als wij niks vernemen van bewoners, dan gaan wij ervan uit dat zij geen interesse hebben in ons aanbod.

V: Er is vanuit klager wel interesse getoond voor nieuwe beglazing, alleen op een ander moment. Hoe gaat de corporatie daarmee om?

A: De planning is de planning en wij krijgen niet te horen wie wel en wie niet aan het project meedoen. De schilder en glaszetter informeren de huurders zelf. Er is door de firma Meertens een afsprakenkaart in de brievenbus van klager gedaan. Voor ons is het niet duidelijk waarom zij daar niet op ingegaan is. Klager had ons ook kunnen bellen, maar dat is niet gebeurd.

V: Als dit de enige klacht was, waarom is er vanuit de corporatie dan niet alsnog contact gezocht met klager?

A: Nogmaals, dit doen wij niet. Dat is niet de werkwijze en daarin kunnen wij ook geen uitzonderingen maken.

V: U geeft aan dat de klachten, als die er zijn, bij u terecht komen. In de e-mails voorafgaand aan het gesprek op kantoor vraagt klager om uw aanwezigheid bij dat gesprek. Waarom is dit afgewezen?

A: Dat is de standaardprocedure. Als er een klacht is, wordt deze afgewerkt door de medewerkers die erbij betrokken zijn. Mocht dit niet voldoende zijn, dan kom ik in beeld. Deze procedure betreffende klachtenafhandeling staat ook op de website. Na het gesprek heeft klager meteen de klachtencommissie benadert. Er is vanuit ons geen kans geweest om het onderling op te lossen met klager.

V: Klager eist welgemeende excuses en zij doelt daarbij op het gesprek wat heeft plaatsgevonden. Wat vindt u daarvan?

A: Nogmaals, het is heel vervelend dat de afspraak niet gemaakt is door klager. De medewerker van de firma Meertens is erbij gehaald. Naar mijn mening hebben we een heel net gesprek gevoerd. Feiten en emoties zijn door elkaar gehaald, waarbij ik mij afvraag waarom er excuses aangeboden moeten worden.

V: Is deze zaak niet iets wat alsnog opgelost kan worden? Dit bezien vanuit het oogpunt tot herstel van de relatie tussen de corporatie en klager?

A: Het antwoord is, nee. We hebben dit wel overwogen, maar besloten hier geen uitzonderingen voor te maken.

*De voorzitter sluit de vergadering. De commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.*

Hoorzitting, 5 november 2024

Verzenddatum, 22 november 2024