



1803 Verslag
Corporatie: Haag Wonen

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

De klacht luidt dat de corporatie klagers geen vergoeding toekent voor de vele vrije dagen die zij moesten opnemen, omdat het lang duurde voordat de oorzaak van de lekkageklacht werd gevonden en reparatie plaatsvond.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en betrokkenen stemmen daar desgevraagd mee in.

Toelichting klacht door klager

De stukken spreken voor zich denk ik. Het gaat me er niet om dat ze van de corporatie niet kwamen maar dat het keer op keer niet goed werd gemaakt. Het water liep in de meterkast en liep ook langs de kabels in het plafond. Telkens kwam hetzelfde loodgietersbedrijf. Ze wisten ook niet precies wat ze deden of althans wat ze moesten doen om de oorzaak van de lekkage te vinden. De elektricien is ook vaak terug geweest omdat de klacht bleef.

Ik heb er geen verstand van, maar we maakten ons wel ongerust. Ik durfde bijna het huis niet uit. De meterkast is helemaal vervangen. Een paar keer zijn er ook andere mensen bij ons langs geweest. Ze moesten telkens terugkomen om het op te lossen. Ik vind het allemaal ook eng. We hebben ook vakantiedagen opgenomen. We hebben niet zoveel vakantiedagen. En we hebben niet € 1.500 geclaimd voor de inhoud van de koelkast, maar uiteraard veel minder.

De meneer die kwam voor de second opinion zag het direct. Zo jammer dat hij niet eerder werd ingeschakeld want dan had het eerder opgelost kunnen worden.

Enige compensatie vinden we op zijn plaats. Dat hebben we gevraagd aan de corporatie en toen hoorden we niets. Nu zitten we hier, maar we hadden gehoopt te kunnen schikken.

Op dit moment lekt het niet meer maar wie weet komt het terug.

Door de jaren heen kregen wij mensen over de vloer die zeiden niets te mogen doen. Het lijkt beleid dat het heel erg uit de hand moet lopen voordat ze wat mogen doen. Ik ben niet technisch, maar het lijkt erop dat de aannemer helemaal niks mag doen.

Er is diverse keren telefonisch contact geweest en er zijn e-mails gestuurd. Ik mag dan toch verwachten dat iedereen op de hoogte is van het probleem binnen de organisatie? Voor onze honden vond ik het ook eng.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Hoe vaak was u voor niets thuis aan het wachten?

A: Met de ketel kwam er niemand. Ik vind het keer op keer dezelfde loodgieter ontvangen die het niet weet ook: voor niets thuis zijn.

V: Dus als de mensen op tijd kwamen maar het probleem niet ontdekten vindt u ook voor niets thuis zijn?

A: Ja dat vind ik ook voor niets thuis zijn. Ze kwamen wel op tijd maar ze losten het niet op.

V: Worden er bij opdrachten geen dagdelen aangeven?

A: De cv monteur gaf geen dagdeel aan. In de brief werd gezegd dat we de hele dag thuis moesten zijn. De andere mensen gaven wel dagdelen op. Maar als ze tussen 13.00 en 15.00 uur aangeven te komen, en pas om 15.00 uur komen, ben je toch ook de hele middag kwijt voordat ze klaar zijn.

V: Wanneer is de klacht ontstaan? In maart heeft u weer gebeld?

A: Ja en in juni hebben ze de herstelopdracht gekregen en in augustus is het weer opgelost.

V: Is in juni is de expert ingeschakeld?

A: Ja dat klopt en in augustus is het probleem opgelost.

V: Hoe oud is de woning?

A: Wij wonen er al 20 jaar.



1803 Verslag
Corporatie: Haag Wonen

Zienswijze van de corporatie

Ik betreur het dat het zo is gelopen. Het is vervelend is dat het zover is gekomen. Het probleem ligt bij de aannemer en dan zijn wij nog niet eens op de hoogte. De bezoeken en werkzaamheden hebben moeten plaatsvinden om het gebrek te vinden. Je kunt wat vinden van de aannemer en de loodgieter. We herkennen de frustratie ook, zeker als mensen niet komen opdagen maar ook als de oorzaak telkens niet gevonden blijkt.

Uiteindelijk is er een expert ingeschakeld en is het gebrek gevonden. De oorzaak van lekkages is in de meeste gevallen heel moeilijk te vinden. Dat neemt niet weg dat de gedupeerden daar last van hebben gehad. Was er een andere oplossing mogelijk geweest? Het moet worden opgelost. Wij als wijkteam geven het bij de leidinggevende van Techniek aan als mensen niet zijn komen opdagen. Op korte termijn kunnen we hier niets mee. We hebben geen sanctiebeleid. De bezoeken hebben moeten plaatsvinden. Het is botte pech en daar kun je geen compensatie voor geven. Wellicht kunnen we kiezen voor een andere geste, een cadeaubon of iets dergelijks. We compenseren geen verlofdagen.

Het gaat ons ook niet perse om de compensatie voor mevrouw maar wij wilden perse dat de klacht werd opgelost. Als ik eerder was ingeschakeld dan had wellicht een en ander eerder opgelost kunnen worden. Dit ligt echter buiten ons gezichtsveld omdat Techniek het behandelt.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Haag Wonen compenseert geen dagen waarop noodzakelijke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Daar heb ik begrip voor, maar als de elektricien komt en niets kan doen omdat de loodgieter er nog niet mee klaar was, dan kan er dus geen werk worden verricht en komt de elektricien voor niets.

A: Ik begrijp de frustratie ook wel. Dat is de discussie ook niet. Als aannemer en loodgieter niet goed samenwerken dan hebben wij wel de verantwoording, maar het leed is dan alweer geschied.

V: Er is gekozen een externe adviseur in te schakelen in juni 2017?

A: Ja dat klopt. Dat kost veel geld maar we zijn ons erg bewust van het feit dat er een probleem moet worden opgelost.

V: U vindt dat er ook miscommunicatie zit tussen daar waar de klacht binnenkomt en het doorgeven aan het wijkteam?

A: Eer dat wij als wijkteam dan pas kunnen acteren is vaak een en ander al geschied. Bij gevaar moet er zeker geacteerd worden. Het is jammer dat het probleem niet eerder is geconstateerd.

Laatste woord klager

Jammer dat het zo is gelopen. We zijn altijd netjes geweest en we hebben genoeg gedaan om bij de juiste mensen terecht te komen. Zij hadden eerder alles in gang moeten zetten.