



1811 Verslag
Corporatie: Staedion

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

Het onderhoud aan de woning is maar half gedaan en de corporatie is haar afspraken niet nagekomen.

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

Toelichting op de klacht door de klager

Volgens de corporatie gingen de werkzaamheden van 17 mei tot 28 juni 2017 duren. Deze afspraak is de corporatie niet nagekomen. Na het indienen van de klacht is de corporatie bij de woning langs geweest en heeft een lijstje opleverpunten opgesteld. Deze werkzaamheden zijn tot nu toe nog niet afgerond. De corporatie is drie keer langs geweest terwijl klager niet thuis was, maar er zijn geen schriftelijke bevestigingen van deze afspraken. De klacht richt zich op gedeefd woongenot.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wie heeft deze afspraken gemaakt?

A: Het is de klager niet bekend dat er afspraken gemaakt zijn. Op het moment dat men voor de deur stond werd de klager gebeld. De klager was op dat moment niet thuis.

V: Woont u alleen in deze woning?

A: Nee, maar de zoon gaat overdag naar school.

V: Staan alle punten uit het verzoekschrift nog open?

A: Ja.

V: Welke contactgegevens zijn bekend bij de corporatie of aannemer?

A: De oudste zoon wordt gebeld, hij belt vervolgens de klager.

V: Wat bedoelt u met mij in het gelijk stellen?

A: Compensatie voor gedeefd woongenot en alsnog herstel.

Zienswijze van de corporatie

In mei 2017 heeft de corporatie het werk aan badkamer en keuken opgenomen. Opdracht aan aannemer start met eerst de keuken en het toilet in juni en daarna de badkamer. Het verzoek om contact met klager op te nemen voor de opleverpunten, moest nog door de aannemer worden aangepakt. Op 8 september 2017 hebben wij het weer gemeld aan de aannemer en op 20 oktober 2017 hebben we nog een keer contact opgenomen. Begin maart is de klacht ingediend bij geschillencommissie. De corporatie is verbaasd dat er nog geen herstel heeft plaatsgevonden. Er is drie maal een afspraak gemaakt door de aannemer waarbij niemand thuis was, maar de aannemer heeft hier geen bewijs van. In september zijn nog aanvullende werkzaamheden gemeld. De corporatie streeft ernaar deze kwestie zo spoedig mogelijk af te handelen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Welke procedures volgt de corporatie om bij de woning langs te komen voor inspectie?



1811 Verslag
Corporatie: Staedion

A: Er wordt telefonisch een afspraak gemaakt door de onderhoudsdienst. In dit geval maakt de aannemer zelf de afspraak en bespreekt dit met de bewoner. Deze renovatie werd in twee fases uitgevoerd.

V: Werkt u vaker met deze aannemer en geeft dit vaker problemen?

A: Dit is een ketenpartner van de corporatie. Soms neemt bewoner achteraf contact op met de corporatie. Opleverpunten worden niet altijd hersteld.

V: Controleert u deze werkzaamheden na afloop?

A: Dat gebeurt regelmatig, maar niet altijd vanwege tijdsdruk. De corporatie streeft er naar om vaker steekproefsgewijs te controleren.

V: Was door de aard van de werkzaamheden de woning onbewoonbaar?

A: Nee, maar de aannemer had goed werk moeten afleveren.

V: Was het gasfornuis dat nu aan de andere kant in keuken is geplaatst wel bruikbaar?

A: Ja, maar de aannemer is vergeten te tegelen waar het gasfornuis eerst stond.

V: Heeft de aannemer bij meer bewoners steken laten vallen?

A: Er zijn nog 2 eisen voor oplossen van gebreken en een compensatieverzoek.

V: Wordt herstel van de gebreken door dezelfde aannemer gedaan en welke afspraken maakt u hiervoor?

A: Ja, dezelfde aannemer en de corporatie houdt de controle en zorgt ervoor dat dit zo spoedig mogelijk wordt afgerond.

V: Wat is uw reactie op het verzoek om compensatie voor gedeerd woongenot?

A: De irritatie van klager over de duur van herstel opleverpunten is begrijpelijk. De commissie moet hierover een uitspraak doen.

V: In uw brief is sprake van plaatsing van een tijdelijk toilet?

A: De aannemer had voor een chemisch toilet moeten zorgen en dat is niet gebeurd.

V: De opleverpunten moeten snel afgewerkt worden. Kan dit binnen een maand?

A: Ja, een afspraak voor herstel kan binnen 2 weken worden gemaakt en bevestigd. De corporatie zal het tegelwerk in het portiek bespreken met de VvE.

V: Heeft de corporatie alleen een telefoonnummer voor afspraakbevestiging?

A: De zoon heeft ook een e-mail adres en geeft dit door aan de corporatie.

Laatste woord door de klager

Hier is geen gebruik van gemaakt.

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.