



Verslag hoorzitting 1506

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.

Omschrijving van de klacht

Beide balkons (voor en achter) zijn volledig afgesloten geweest tijdens de zomerperiode d.m.v. plastic in verband met werkzaamheden die in opdracht van Staedion werden uitgevoerd. Daardoor is het woongenot aangetast.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en vraagt betrokkenen of zij daarmee kunnen instemmen. Betrokkenen hebben geen bezwaar tegen de voorgestelde werkwijze.

Toelichting klacht door klager

Ik heb een heel klein huisje, een tweekamerwoning met een woonkamer, een keuken en een slaapkamer achter. Alle twee de kanten hebben ze (toevoeging commissie: bedoeld worden werknemers van de aannemer) gelijktijdig afgesloten, zowel de voorgevel als de achtergevel. Ik heb aan allebei de kanten een balkonnetje, maar ik kon van alle twee de balkons geen gebruikmaken. Het was ook in de zomerperiode. Het was ontzettend donker in mijn huis omdat het al zo klein is. Het was benauwd en niet leuk thuiskomen. Als de balkons gedaan moeten worden, doe het dan in een keer goed. Daarnaast hadden ze stroom nodig uit mijn huis. Ik zit onder bijstandsniveau, ik heb geen geld voor vakanties of om ergens heen te gaan als het me te veel wordt. Ik ben erg afhankelijk van mijn huisje. Met licht koken, niet mijn was op kunnen hangen, ik vind dat allemaal een beetje waanzin.

Ze zijn aan de achtergevel begonnen met het werk, dus de bewoners dachten dat ze voor de voorgevel weer op hetzelfde punt zouden beginnen. Dat loopt dan zo'n vaart niet, dat duurt tot december. Maar toen gingen ze de hoek om en daarom waren wij aan twee kanten ingesloten. De andere woningen waren al klaar en kregen naderhand nog de voorkant, maar die hadden dan wel de achterkant vrij. Als ze weer aan de voorkant waren begonnen hadden wij minder lang last gehad van de steigers.

Het is bij mij begonnen met een briefje naar Staedion. Ze (toevoeging commissie: bedoeld wordt Staedion) hebben ook eerder de standleidingen vervangen en daarna kwam er nog iemand langs om te vragen hoe dat is gegaan. Na dit gebeuren is er echter nooit meer iemand langs geweest om even contact te hebben met de mensen. Daarom heb ik in eerste instantie een briefje gestuurd: je sluit mensen zo lang en aan twee kanten op. Ik wilde graag mijn klachten spuien en zo kwam ik terecht bij de klachtencommissie van Staedion en die laten dan een reactietermijn van drie maanden verstrijken. Zo ga je toch niet met huurders om? Ik ben ook bij Staedion op kantoor geweest, daar hangen dan allemaal plakaten met 'respect dit' en 'respect dat', maar wie heeft er respect voor mij?

Vragen van de commissie aan de klager

- Wat is er gebeurd aan de gevels?
Aan de gevels niet echt iets. De balkons zijn geschuurd en het verfwerk is gedaan. De spijlen zijn niet meegenomen, het was alleen de vloer.
- Is dat bij het hele complex gebeurd, of alleen bij uw balkon?
Het hele complex. Ik woon op de vierde etage, maar Staedion noemt het de derde. Ze tellen de eerste etage niet mee, anders moeten ze een lift plaatsen.
- Wanneer is het afplakken van de balkons begonnen?



Verslag hoorzitting 1506

Corporatie: Staedion

- Begin juni, in de zomerperiode. Ook tijdens de bouwvak. Het heeft twee maanden geduurd.
- Is alleen het balkon afgeplakt, of de hele gevel?
Vanaf het dak, vanaf de bovenkant, hebben ze het plastic helemaal om de steigers heen gespannen. De steigers stonden voor en achter tegen de gevel, dus je bent echt helemaal geïsoleerd.
 - Is er alleen aan het balkon gewerkt?
Ja, alleen op de balkons.
 - Is er vooraf overleg geweest met de bewoners over de plannen?
We hebben wel een brief gekregen. Een dag van tevoren kreeg ik alleen te horen dat de balkons leeg moesten en wat de werkzaamheden gingen worden. In mei hebben we die brief gekregen, ze zouden dan in juni starten. Iedereen had planten staan, iedereen had zijn balkon verzorgd.
 - Stond er een termijn in die brief, over hoe lang het zou duren?
Nee dat stond er niet in.
 - Kreeg u die brief van de aannemer?
Nee, van Staedion.
 - Is er een bewonerscommissie in uw appartement?
Nee. Je hoorde alleen dingen in de wandelgangen. Eigenlijk was iedereen ontevreden.
 - Heeft u nooit iets van de klachtencommissie van Staedion zelf gehoord?
Ja, dat het drie maanden zou duren. Dan stuurde ik weer een rappel en dan zeiden ze dat ze drie maanden de tijd hadden. Toen waren de drie maanden om en kwam de klacht uiteindelijk bij jullie terecht. Toen kreeg ik wel een e-mailtje van de meneer van de klachtencommissie of ik het alsnog door hen wilde laten behandelen en niet door jullie. Die heb ik maar afgewezen, drie maanden vond ik lang zat.
 - U heeft gemeld dat u compensatie wenst voor het gebrek aan woongenot. Kunt u dit nader concretiseren?
Weet je, geef gewoon een plantenbon. Je kunt dat in feite niet compenseren, ik heb het echt niet over zulke bedragen. Maar doe eens wat aardigs naar de mensen in plaats van al die onzinverhalen. Waar heb je dan eigenlijk een klachtencommissie voor? Tot nu toe is het me allemaal steeds meer tegen gestaan. Er wordt me steeds tegengewerkt. Hoe dat dan wordt gecompenseerd dat weet ik niet.
 - Hoeveel huizen waren betrokken bij de werkzaamheden?
In mijn portiek acht. Omdat we op de hoek zitten hadden wij ook het meeste last, omdat voor en achter was afgeplakt.
 - Wat betaalt u aan huur per maand?
Iets meer dan € 500,00. Daar zitten dan stook- en servicekosten bij in. Ik krijg huurtoeslag.
 - U heeft ook iets opgemerkt over de elektrakosten?
Ik vind het raar als mensen iets uitbesteden, dat ze dan bij mij stroom aftappen. In eerste instantie wordt dat ontkend, dan moeten ze overleggen of dat wel waar was. Dat ging me ook alweer tegenstaan, ik lieg hier niet over. Die stekker heeft bij mij in het stopcontact gezeten. Ja, maar het was maar een schuurmachientje, maar die staat aangesloten op een grote stofzuiger. Ik weet niet wat het verbruikt. Het heeft twee uur geduurd.
 - Daarover is niet met u overlegd?



Verslag hoorzitting 1506

Corporatie: Staedion

Het moest natuurlijk wel bij mij in het stopcontact want het snoer was niet lang genoeg. Anders zou alles nog langer duren, dus ik kon maar beter meewerken. Dat was eenmalig.

- Waar werd de rest van de tijd de stroom vandaan gehaald?
Dat weet ik niet.
- Heeft u enig idee hoe lang er feitelijk is gewerkt aan uw eigen woning?
Volgens mij zijn ze anderhalf à twee uur bezig geweest met schuren. Ze hebben niet lang gewerkt. Je zag dan weer iemand en dan weer niet. Hooguit van de twee maanden een week. Al die tijd heeft het gestaan zonder dat iets is gebeurde, je kon er niet van op aan.
- Wanneer heeft u de brief van de aannemer ontvangen over de aanvang van de werkzaamheden bij u?
Een dag van tevoren.
- Heeft u hier schriftelijk op gereageerd?
Ik heb die aannemer gebeld, dat ik het een heel korte tijd vond. Ik wist ook niet waar ik mijn spullen kwijt moest, ik heb een gezellig balkonnetje met verse plantjes, poppen en beeldjes. Ik kon dat ook achter niet kwijt. Waar moest ik het laten? Je hebt maar twee kamertjes. En om van vier hoog alles naar de kelder te zeulen.

Zienswijze van de corporatie

De steigers zijn neergezet voor het hele blok en moesten ingepakt worden uit veiligheidsoverwegingen, vanwege afspattend beton, regen en wind. Er is een foliekap overheen getrokken voor de droging van de balkonvloeren. Dat is standaard. Dat de balkons helemaal worden ingepakt is niet helemaal standaard, maar dat heeft te maken met het schuren want de coating moest eraf voor een optimale hechting. Daarnaast zijn de kozijnen geschilderd.

Wij geven naar de bewoners toe aan wanneer we gaan starten met de werkzaamheden, dat wil alleen niet zeggen dat op dat moment ook bij klaagster wordt gestart. Dat staat ook in onze brief. De aannemer geeft vervolgens aan wanneer de werkzaamheden precies zullen plaatsvinden. Dat was eind april/begin mei, waarin wij aangeven dat de werkzaamheden 12 mei starten en dat we verwachten dat de werkzaamheden 12 december gereed zullen zijn. Een en ander afhankelijk van de weersomstandigheden. Er staat ook: 'U krijgt bericht van aannemer Heko wanneer bij u de werkzaamheden worden uitgevoerd.' Dat was de vooraankondiging. Daarin vullen ze dan zelf een datum in. Welke datum dat is geweest voor klager kan ik niet zeggen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

- Ontvingen alle bewoners deze brief van Staedion?
Ja, dat kregen alle bewoners van het complex.
- Is er alleen sprake geweest van schriftelijke communicatie?
Ja. Als er een bewonerscommissie aanwezig is wordt daar vooraf overleg mee gevoerd, maar in dit geval was het alleen schriftelijk.
- Erkent u dat er twee maanden overlast is geweest door deze steigers?
Ik betreur dat er overlast is geweest, maar daar ontkom je niet aan. Ik ontken het niet. Ik woon daar niet, maar ik kan me voorstellen dat het niet prettig is om ingesloten te worden.
- U had het over de elektra met een tussenmeter. Betekent dit dat het verbruik buiten beschouwing van de servicekosten blijft?



Verslag hoorzitting 1506

Corporatie: Staedion

- Ja, dat wordt hiervan afgehaald. In dit geval heeft de aannemer mevrouw even om een beetje elektra gevraagd.
- Is er sprake geweest van vertraging, bijvoorbeeld door de bouwvak?
Nee, in de bouwvak is er doorgewerkt. Ze hebben toen met een man of drie rondgelopen, wel minder dan normaal.
 - Hoeveel woningen waren betrokken bij het project? In de brief staat dat het om de bewoners van huisnummer 44 tot en met 264 gaat.
Ja, het zijn er nogal wat. Ik denk meer dan honderd.
 - Waren ze allemaal op deze manier ingepakt?
Nee.
 - Had het portiek van mevrouw meer overlast omdat ze op de hoek zit?
Ja, vanwege de draaiing die ze maken.
 - U heeft van tevoren de volledige duur van de werkzaamheden aan de bewoners aangegeven, maar zij zijn natuurlijk meer geïnteresseerd in de werkzaamheden aan hun eigen woning. Had het ook een halfjaar kunnen duren?
Wij geven alleen de totale werkzaamheden aan. De aannemer bepaalt zelf zijn route, als er iets voorvalt, kan het ook uitlopen. Maar het had geen halfjaar kunnen duren voor één blok.
 - Erkent u dat de feitelijke werkzaamheden aan deze woning mogelijk in een week afgerond zouden kunnen worden?
Ik erken dit wel, maar je hebt het over een blok, niet over één woning. Het is niet zo dat je de steiger kunt afbreken als één woning is afgewerkt.
 - Is mevrouw de enige bewoner die geklaagd heeft voor zover bekend?
Ja, er zijn verder geen klachten geweest.

Laatste woord klager

Ik heb vrijdags nog gebeld, toen ze allang klaar waren met de achterkant. Toen waren ze nog voor bezig, maar die steigers en dat plastic stonden er achter nog steeds. Ik heb gevraagd of ze voor het weekend alsjeblieft tenminste het plastic konden weghalen. Ze zeiden dat dat zou gebeuren, maar dat is niet gebeurd. Toen zijn we met de burens op de steigers geklommen, tot hoever het kon, hebben we plastic weggesneden. Je kon zelf niet bij de afkapping, maar in ieder geval zagen we de wereld weer.

Het is jammer dat ze normaal na een inspectie altijd nog even komen vragen hoe het is gegaan. Nu wordt er niks gevraagd, want ze weten heel goed dat de mensen niet tevreden waren. Op elk briefje dat je stuurt krijg je een automatisch formulier over of je een formulier wilt invullen hoe tevreden u bent. Daar werd ik ook gek van, wéér een klanttevredenheidsonderzoek.