



## 1839 Verslag

Corporatie: Woonbron Delft

### Korte omschrijving van de klacht

Er wordt slecht gecommuniceerd binnen de corporatie en daardoor worden werkzaamheden niet goed uitgevoerd.

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

*De voorzitter legt om 11.15 uur uit aan klager dat de hoorzitting reeds is begonnen. Dat de corporatie bezig is met de toelichting op de klacht.*

*De corporatie heeft verteld dat klager sinds augustus 2017 in de woning woont. Dat er destijds een mutatieformulier is ingevuld waarin afspraken stonden vermeld over keukens en keukentegeltjes.*

*Vervolgens bij het betrekken in de woning heeft u een aantal klachten waarvan een aantal wel is opgelost en een aantal niet goed zijn verholpen en waar de corporatie zijn excuses voor heeft aangeboden.*

### Toelichting op de klacht door de klager

Er zaten op de deur 3 scharnieren, maar toen ik in de woning kwam waren het maar 2. De middelste was afgebroken. De deurkruk was ook lam. Dat heb ik aangegeven en toen zijn ze geweest en als oplossing gaven ze aan dat ik dievenklauwen erbij moest gebruiken. Ze zijn voor het scharnier bij me geweest en ze hebben het scharnier eruit gehaald. Toen ze weggingen was het scharnier eruit en lieten ze me achter met gaten in de deur. Het scharnier wordt nu niet vernieuwd.

Al vanaf het begin dat ik daar woon ben ik met tussenpozen bezig met die scharnieren.

Op een gegeven moment kwam de opzichter bij me. De opzichter keek naar de balkondeur en de tegels in het toilet. Zeven tegels waren zichtbaar gebarsten en de andere zijn met haarscheurtjes. Ik heb daar ook foto's van die ik kan laten zien.

De opzichter gaf aan dat de gebarsten tegels konden worden vervangen. Er was ook stank in de doucheput en het bleek dat het putje kapot was. Het putje werd gemaakt.

De communicatie was niet goed als ik belde. Ze zeiden telkens dingen verkeerd. Ze kwamen bijvoorbeeld voor de tegels in het toilet en meldden dat er 3 vervangen moesten worden. Ik zei dan dat het er zeven waren. Tegels ertussenuit halen, ziet er niet mooi uit. Ze hebben de tegels dichtgesmeerd en ook de kieren, maar het ziet er niet uit.

Ik doe alles om mijn huis netjes te krijgen. Als ze komen voor reparaties, blijkt dat de opzichter het telkens verkeerd heeft doorgegeven. Bij elke opdracht lijkt het verkeerd te zijn doorgegeven. Voor de badkamer ben ik naar de corporatie toegegaan met foto's van de tegels, om het te laten zien.

Er ligt natuurlijk ook verantwoordelijkheid bij degene die het uitvoert.

*De voorzitter geeft aan dat de opdracht van de corporatie afkomstig is en zij dus verantwoordelijk zijn voor het eindresultaat.*

Bij mijn buurman ziet de radiator er wel goed uit. Bij hem kon het gemaakt worden. Ik moet telkens bellen en ik ben helemaal geïrriteerd.

Het gaat me er ook om dat ik zo vaak hebben moeten bellen. Ik voel dat ze me een bitch vinden, maar dat zeggen ze niet hoor.



## 1839 Verslag

Corporatie: Woonbron Delft

*Klager laat foto's zien van de tegels van het toilet. Er is te zien hoe een en ander is gerepareerd.*

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Heeft u een lijst wat er allemaal nog moet gebeuren?

A: Ik ben het niet eens hoe ze provisorisch de tegels hebben gedaan. De deur van het balkon moet nog worden gedaan maar de afspraak voor dubbelglas staat. De deur moet ook geschilderd worden als het glas erin is gezet. Als ik gedoucht heb, moet ik met de trekker het water weghalen, maar zonder dorpel zou ik beter het water kunnen wegtrekken.

De aansluiting van de toiletpot is ook nog niet goed.

V: Is de dorpel recent erin gezet?

A: Nee die zat er al in.

V: Als de zaken die u nu benoemt worden opgelost, bent u dan tevreden?

A: Ja dan zou het goed zijn.

### Zienswijze van de corporatie

We hebben een uitgebreide brief gekregen van mevrouw. Verschillende zaken zijn genoemd, zoals verkeerde balkondeuren, kapotte scharnieren, kapotte tegels in toilet, het dubbelglas in de balkondeur en een kastje om het verwarmingssysteem. Heel veel verschillende zaken.

We hebben alles op een rijtje gezet. Veel reparatieverzoeken hebben we voor mevrouw gedaan. Het is allemaal netjes opgepakt en zaken zijn verholpen. Sommige zaken krijgt mevrouw niet. Het toilet is nog prima en voldoet aan de normen. Wat kapot is maken we.

Als er een monteur komt, komt er soms weer een vervolg doordat er spullen bijbesteld moeten worden. Dat kan vervelend zijn doordat er verschillende keren mensen over de vloer komen. Dat verandert de zaken niet en is soms gewoon nodig.

We hebben 2 keer gebeld en gevraagd of we mochten komen. Dat wilde mevrouw niet. Het is mevrouw wellicht allemaal teveel geworden.

We hebben gemeld dat we met liefde nog een keer terug willen komen om te kijken naar de tegels. Dat wil mevrouw niet maar het aanbod staat nog steeds.

Voordat de woning wordt verhuurd, is de woning qua elektra gekeurd, evenals het hang- en sluitwerk. De woning is bekeken en de keuken moest vernieuwd worden evenals de tegels in de keuken. De opzichter heeft de woning geïnspecteerd en dan is de woning klaar. Dat was voordat mevrouw er kwam wonen. Er kunnen uiteraard andere defecten ontstaan.

We maken een opdracht aan in een tool. In die tool kunnen verschillende zaken opgemerkt worden. Het kunnen verschillende disciplines zijn en dan kan het zijn dat niet alle opdrachten worden gekopieerd door de verschillende mensen. Bepaalde zaken kunnen dan worden vergeten. Alle opdrachten van ons gaan naar Vastgoedservice, het werk wordt door aannemers uitgevoerd.

Er wordt verschillend gesproken over een spatdorpel. De een wil het wel en de ander wil hem niet.

### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Hoe oud is de woning?

A: Ik denk naoorlogs, uit de zeventiger jaren.

V: Is er een deur die hangt op 2 scharnieren?



### 1839 Verslag

Corporatie: Woonbron Delft

A: Daar heb ik geen antwoord op. Er zijn 2 type deuren in de woningen. De ene woning heeft opdek en de andere stompe deuren. Ik weet niet waarom dat is. De opdekdeur is naar buiten toe. De deur mag op 2 scharnieren hangen, maar hangt nu weer op 3 scharnieren.

V: Waarom krijgen andere bewoners wel een ander toilet (nieuwe tegels) en mevrouw niet?

A: De corporatie had een beleid dat elke keuken om de 15 jaar wordt vernieuwd. Dat is nu aangepast naar 20 jaar. Als de keuken bij 20 jaar nog mooi is, dan vervangen we niet.

Bij verhuur naar een andere bewoner is het niet standaard dat keuken, badkamer en toilet worden vernieuwd. Dat dit soms wel gebeurt, kan ik niks op zeggen. Dan zal het nog voldoen op dat moment. Tegels met haarscheurtjes vervangen we niet.

V: Is er een spatdorpel in het toilet?

A: Nee, niet in toilet. Het is de spatdorpel in de badkamer.

*De voorzitter geeft aan dat er nog 4 klachten openstaan. Dat de corporatie deze klachten zal verhelpen zonder communicatieproblemen. Dat de corporatie bepaalt wie het komt maken, maar dat het goed gebeurt en daar verantwoordelijk voor is.*

*De voorzitter meldt dat er geen advies richting corporatie zal worden gegeven, anders dan het verslag van de zaken zoals besproken tijdens deze hoorzitting. De corporatie zal de 4 openstaande klachten oppakken en afhandelen, met de nodige coulance. Mocht het over 3 maanden niet zijn verholpen dan wordt het dossier weer geopend en kan er opnieuw worden geklaagd en zal er wederom een hoorzitting plaatsvinden.*