



1841 Verslag

Corporatie: Woonbron

Korte omschrijving van de klacht

Er zijn rioolherstelwerkzaamheden gepland. Klager heeft daar vrij voor moeten nemen en wil daarvoor financieel gecompenseerd worden.

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

De corporatie verweert zich ermee dat ze mij tijdig op de hoogte hebben gebracht over het niet doorgaan van de werkzaamheden. Ze zeggen dat de werkzaamheden aan de standleiding en badkamer tegelijkertijd zouden zijn. Het betrof echter niet de standleiding maar de grondleiding. Bij mij ging het om het riool. Vanuit de tuin naar de straat. De gresbuis was waarschijnlijk gebroken.

Daarvoor was er een enorm vochtprobleem in de woning van mijn zwangere buurvrouw. Zij moest per direct het huis uit. Dat vochtprobleem is niet direct gevonden, dat heeft een half jaar geduurd. Een jaar later kreeg ik bericht van de firma XXXX, de aannemer. Dus ik ging er van uit dat ze bij mij gingen beginnen om de rioolpijp te vervangen. Ik moest mijn hele benedenverdieping ontruimen.

Dan wordt er gezegd dat ze me tijdig hebben ingelicht, maar dat bestrijd ik. Ik moest telkens bellen met de heer XXXX. Dit was de enige naam die ik kreeg van de corporatie. Deze meneer had ik al eerder gesproken. Het vervangen van het riool hield in dat ze mijn badkamer moesten aanpakken en slopen. Mijn bad zou dan ook een douche worden. Ze vroegen me of ik daar mee akkoord was. Telkens moest ik communiceren met de aannemer en dat vond ik raar. Hij vond de duur van twee weken voor de werkzaamheden erg lang en hij zou me terugbellen. Hij heeft niet teruggebeld. Ik belde weer naar de corporatie met de vraag of mijn bovenburen ook een probleem hadden.

Ik belde telkens naar de corporatie. Ze hebben me nooit gezegd dat het werk niet doorging. Op de 12^e juli om 15.00 uur kreeg ik te horen dat het niet doorging, terwijl de aannemer de 16^e, de maandag daarna, zou beginnen. Ik kon er bij mijn werkgever niet op terugkomen. Die vrijdag was mijn chef er ook niet. Ik ben Medewerker Technische Dienst bij een museum en ze hadden voor mij iemand al anders ingeschakeld.

De corporatie wilde wel compenseren voor de verhuizing, maar compensatie voor derving van werk kon ik niet krijgen. Dat vind ik dan inconsequent.

De heer XXXX zei dat ik tijdens de werkzaamheden thuis moest blijven voor calamiteiten en mogelijke diefstal e.d. Ik moest ook zorgen voor tijdelijk andere huisvesting. Ik vind dat ze me rijkelijk laat hebben ingelicht dat de werkzaamheden niet doorgingen. Ik vind het ook gênant voor de mensen die mij onderdak hebben geboden. Ik kon thuis niet slapen omdat alles was afgesloten. Het begrip tijdig bestrijd ik hier dan ook.

Ik heb ook uit 2016 een technisch verslag van de firma XXXX van de vochtmetingen. Het is raar om te lezen dat de werkzaamheden bij mij nog niet waren gedaan. De financiële situatie van de VvE was niet op orde. Ik huur de woning van de corporatie en niet van de VvE.



1841 Verslag

Corporatie: Woonbron

Het gaat hier om mijn woning.

Klager overhandigt het rapport van XXXX, de commissieleden nemen notie van het rapport.

Woning nummer 34 is verkocht aan de buurvrouw die zwanger was. Die hebben het een half jaar opgeknapt. Uiteindelijk hebben zij de woning toch weer verkocht omdat zij van alle ellende genoeg hadden.

Ik heb destijds wel gedacht dat ik er mee naar de Huurcommissie kon gaan. Dan hadden ze wel een onderzoek gestart. Maar ik heb het niet gedaan. Het rapport dateert uit 2016. Dit rapport heb ik gekregen van de toenmalige eigenaar van de woning.

Toen ik mijn klachtbrief had gestuurd, heb ik contact gehad met mevrouw XXXX. Zij zei dat ik het had moeten oppakken met mijn werkgever en dat ze me tijdig op de hoogte hadden gesteld. Ik zei dat ik niet op de hoogte was gesteld, maar op de hoogte was doordat ik toevallig zelf had gebeld. Deze mevrouw reageerde door te zeggen dat dit koffiedik kijken was en dat ze zelf waarschijnlijk een uur later ook wel hadden gebeld naar mij. Die arrogantie vind ik misplaatst en dat is de reden dat we hier zitten.

Ik huur een woning bij de corporatie en heb niets te maken met VvE Beheer. Het gaat over mijn woning, ik heb te maken met de corporatie.

Op de 12^e juli heeft de aannemer, die was nog niet geïnformeerd, zelf ook gebeld met de corporatie en de aannemer meldde mij terug dat de werkzaamheden inderdaad helemaal niet meer doorgingen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U heeft het in uw brief over gederfd inkomen. Verdient u niet als u niet werkt?

A: Ik heb vakantie moeten opnemen om vrij te zijn. Ik heb recht op vrije dagen, maar dit is geen vakantie zoals ik die in gedachten had. De firma XXXX zei dat er haast bij was en ze wilden het allemaal voor de vakantie doen. Mijn plannen heb ik aangepast. Ik heb geen inkomsten misgelopen, maar heb wel een vakantie misgelopen.

V: Tot 12 juli heeft u steeds met de firma XXXX contact gehad?

A: Eén keer op 3 juli heb ik contact gehad met de heer XXXX. Hij belde mij omdat hij met de firma XXXX contact had gehad en had gehoord over de ingreep.

V: Uw pogingen om de heer XXXX te spreken zijn pas gelukt op de 12^e?

A: Ja dat klopt, hij zou terugbellen maar deed dat niet.

V: Wie gaf aan u aan dat de werkzaamheden niet doorgingen?

A: Ik heb de firma XXXX gebeld en die zeiden dat ze wel iets hadden gehoord, maar ze hadden nog geen definitieve afzeggingsbrief gehad.

V: U heeft van de firma XXXX en de corporatie doorgekregen thuis te moeten zijn tijdens de werkzaamheden?

A: Ja, de heer XXXX en de firma XXXX hebben dat duidelijk gemeld.



1841 Verslag

Corporatie: Woonbron

V: Verderop in de straat worden er ook werkzaamheden door de firma XXXX uitgevoerd. Is dan eenzelfde soort pand?

A: Iedere woning is bouwkundig anders. Mijn woning is dusdanig anders dat het ingrijpend was. Die mensen hadden een iets andere situatie. Bij mij was het probleem vooral de aansluiting in de badkamer, waar gesloopt moest worden.

V: Heeft u in het souterrain de badkamer en slaapkamer?

A: Ja dat klopt, daarom is het bij mij wat anders. De woning naast mij heeft dat ook.

V: Wilt u reageren op het feit dat de corporatie zegt dat er geen bewijzen zijn dat u twee weken vrij moest nemen en niet op het laatste moment toch gewoon kon gaan werken?

A: Nee daar reageer ik niet op.

Zienswijze van de corporatie

Wij erkennen de fouten in de dienstverlening met betrekking tot het niet terugbellen. Ik heb niet alles gecheckt, maar ik geloof klager wel. De Klachtenmanager heeft de klacht van de klager opgepakt. We zitten als corporatie in de VvE. Bij planmatige handelingen zijn we afhankelijk van de VvE. In de planning wordt bekeken wat kan en wat financieel moet worden doorgeschoven. In dit geval hadden we het vermoeden dat er hier wat aan de hand was en de VvE besloot het niet te doen vanwege de te beperkte middelen.

Het was een interne communicatiefout binnen de VvE. Niet binnen Woonbron, maar binnen VvE Beheer. Wij houden die twee entiteiten gescheiden om het proces helder te houden. Daarom hebben wij de klacht in behandeling genomen. Bij Woonbron VvE Beheer is het intern niet goed gegaan. De schade van € 520,00 hebben we laten uitbetalen door de VvE, omdat wij vinden dat het daar hoort. Wij als corporatie zijn voor klager het eerste aanspreekpunt, want meneer huurt bij ons. Het voorstel van de heer XXXX hebben we gezien. We hebben alles overgenomen behalve de kostenpost inzake het 2 weken vrij hebben moeten nemen.

Op donderdagmiddag is niet tijdig genoeg, maar de heer XXXX eist een vergoeding van schade die hij niet aannemelijk kan maken. Dat is de reden dat we niet uitbetalen. We hebben bijvoorbeeld wel een paar vragen over de situatie van het bedrijf. Hebben ze echt iemand extern moeten inhuren om het werk te kunnen laten doorlopen? Of was er een zodanige situatie met inval van een andere medewerker die op zijn eigen afdeling is vervangen? Daar hebben we geen inzicht in.

Bij dit soort vergoedingen hanteren we het principe dat het aannemelijk is dat huurders financiële of immateriële schade hebben geleden. We maken een strikte scheiding tussen de verschillende posten. Van het verlot is het niet inzichtelijk wat de schade is. Daarom hebben we alleen € 520,00 uitbetaald en dat verhaald op de VvE. Het betreft een VvE complex met 12 woningen. Twee zijn er verkocht en 10 zijn in de verhuur. Het is een kleine VvE. Het bedrag van € 1.100,00 vinden wij een lastige post want het bewijs is niet goed te leveren.

Ik respecteer de gevoelens van klager. Als meneer niet had gebeld die bewuste middag, dan hadden we wellicht een uur later zelf gebeld. Het gaat om de interne communicatie. We hebben € 520,00 euro uitbetaald. Ik behandel meerdere claims en klachten.



1841 Verslag

Corporatie: Woonbron

We kunnen het hebben over de fouten, dat accepteren we en daarom hebben we uitbetaald. Het is bekend bij huurders dat wij werken met aannemers. Dat geven we ook door aan huurders. In dit geval zijn we afhankelijk van aannemers. Beter is dan om direct met aannemer te communiceren, dat voorkomt fouten. Als klager niet had gebeld, zou de aannemer dan gebeld hebben op maandag? Dat weten we niet, het is niet gebeurd.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is de manager van de VvE bij u in dienst?

A: Ja dat klopt.

V: Is Woonbron VvE Beheer een aparte tak binnen Woonbron?

A: Ja dat klopt. Het is een separaat onderdeel van Woonbron.

V: Heeft de corporatie een meerderheidsbelang in de VvE?

A: Ja maar de grootte van het aandeel weet ik niet uit mijn hoofd.

V: Heeft Woonbron inzicht in de financiën van de VvE?

A: Ja zeker.

V: Wie heeft de opdracht gegeven aan de aannemer?

A: VvE Beheer geeft de opdracht. Als het in de AV is geschrapt maar dat besluit vervolgens niet in de begroting is verwerkt, dan gaat de molen gewoon in werking. Hier is het erdoor geglijpt. Het startpunt is in dit geval bij VvE Beheer. Zij schrijven de eigenaren aan en de corporatie de huurders. Dan wordt een aannemer ingeschakeld en die legt het contact.

V: De VvE beheerder geeft de opdracht, maar die moet toch kunnen constateren dat er geen financiële middelen zijn?

A: De werkzaamheden hadden helemaal niet ingepland mogen worden. De VvE beheerder had tijdig moeten constateren dat tijdens de AV, wegens beperkte middelen, deze activiteiten waren doorgeschoven.

V: Maar het was toch een enorm vochtprobleem? De burens moesten er hun woning voor uit.

A: Bij de burens was er iets aan de hand, dat is ter plekke opgepakt. De technisch beheerder meldde dat toen de overweging was om het ook bij andere woningen te doen. Dat is dan een afweging. Als de VvE beperkte middelen heeft, dan is er constant een overweging wat wel of wat niet te doen.

De technische medewerker die betrokken is bij beheer van de VvE maakt samen met de VvE de afweging bij acute zaken, welke moeten lopen via de VvE. Heel acute zaken gaan dan op de post klachtonderhoud. Dan is er wellicht aan het eind van het jaar een financieel probleem, maar dat wordt dan besproken in de AV.

V: Klager moet nu dus afwachten tot bij hem de gresbuis kapotgaat voordat er wordt ingegrepen?

A: In principe niet. We laten het even in het midden. We weten niet 100% zeker of het probleem er wel of niet is.

Een ander feit is dat, als we het wel doorzetten, het ook gevolgen heeft voor andere eigenaren. De bijdrage voor de VvE zal omhooggaan. Dit is een kleine VvE samen met particuliere eigenaren.



1841 Verslag

Corporatie: Woonbron

V: Klager moest aanwezig zijn in de woning. Op basis waarvan vindt u dat u moet weten wat er bij de werkgever is gebeurd?

A: Als we overgaan tot schadevergoeding dan wil ik eerst bewijzen wat er precies is gebeurd. In veel gevallen kun je verlof intrekken bij werkgevers. Op donderdagmiddag naar je werkgever bellen dat je toch komt, moet toch kunnen. Dan had klager kunnen gaan werken. We weten niet precies wat er is gebeurd. We hebben geen bewijzen. De feiten kennen we niet.

Laatste woord van de klager

Ik heb alles gezegd wat me dwars zat.

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.