Mooiland geeft niet thuis

Een zwartboek vol verhalen van huurders die letterlijk en figuurlijk in de kou staan

Mei 2023

Een initiatief van bewoners
In samenwerking met SP Breda
breda.sp.nl breda@sp.nl

Voorwoord

Sinds jaar en dag klagen bewoners van de drie Mooiland-complexen in Breda over het mechanische ventilatiesysteem. Het zuigt te hard, of juist te zacht, maar nergens lijkt het naar behoren te werken.

Op vrijdag 21 oktober 2022 schakelde Mooiland het mechanische ventilatiesysteem uit. Mooiland verspreidde in de avond brieven waarin werd gesteld dat installatiebedrijf Breman problemen had geconstateerd. Wat deze problemen precies waren is door Mooiland nooit gespecificeerd, anders dan “vele storingen in de CV-ketels”.

Een aantal dagen later ontvingen bewoners een nieuwe brief. Hierin stond dat installatiebedrijf Breman onderzoek heeft gedaan naar storingen in de CV-ketels en dat ze de problemen gingen oplossen. Breman moest kleppen plaatsen in alle CV-ketels en daarmee zou het geconstateerde probleem verholpen zijn.

Het uitschakelen van het mechanische ventilatiesysteem kon volgens Mooiland overlast veroorzaken, in de vorm van etensluchtjes tijdens het koken. Om te kunnen ventileren werd bewoners aangeraden “eventueel een raam of deur open te zetten”. In de realiteit bleken de problemen vele malen groter dan “etensluchtjes”. De luchtvochtigheid steeg, ondanks het openzetten van ramen en deuren, naar zo’n 70%. Dit leverde diverse problemen op, waarvan sommige zeer ernstig.

Ook is Mooiland de afgelopen jaren flink bezig geweest met onderhoud aan de complexen. Echter bleek veel van dit onderhoud slecht en goedkoop en werden er vooral problemen veroorzaakt in plaats van opgelost.

Mooiland reageert slecht, of zelfs helemaal niet, op klachten. Bewoners staan letterlijk in de kou en worden van het kastje naar de muur gestuurd. In dit zwartboek vertellen zij hun verhaal.

Maartje Verheijen
Bewoner complex Mooiland

Michel Verschuren
Raadslid SP Breda

Olaf van der Bruggen
Voorzitter SP Breda

Inhoud

Klacht uitschakeling ventilatiesysteem 3
Klachtenafhandeling en omgang met bewoners 7
Slecht en goedkoop onderhoud 11
Erkenning, maar excuses blijven uit 15
Conclusie 18

Een initiatief van bewoners
In samenwerking met SP Breda
breda.sp.nl breda@sp.nl

Klachten uitschakeling ventilatiesysteem

Bewoners klaagden individueel bij Mooiland, maar ze werden van het kastje naar de muur gestuurd. Bij een bewoner die vroeg om een schadevergoeding werd zelfs de verbinding verbroken. De medewerkers op het hoofdkantoor wisten ook niet goed wat de precieze situatie was en konden vaak geen bevredigende antwoorden geven op vragen.

Bewoners kwamen tot de conclusie dat individueel klagen geen vruchten afwierp. Daarop vroegen ze de hulp van de Bredase afdeling van de SP. Die adviseerde handtekeningen in te zamelen en gezamenlijk een klacht in te dienen met het verzoek om een compensatie van €200,- per huishouden vanwege ernstige aantasting van het woongenot.

Op 21 november 2022 werd de klacht, met daaronder **114 namen van bewoners** die de klacht gezamenlijk wilden indienen, verstuurd naar Mooiland.

Geachte heer/mevrouw,

Ik huur bij u een woning aan de [redacted] in Breda. Sinds 21 oktober 2022 is de mechanische ventilatie van alle drie de complexen uitgeschakeld. Hierdoor is de luchtvochtigheid enorm hoog (continu rond de 70%), terwijl er ruim voldoende wordt geventileerd. Het woongenot wordt door de volgende problemen ernstig aangetast:

- Schone was gaat stinken tijdens het drogen, als de was überhaupt al droogt
- Tijdens het koken staan de woningen blauw van de rook
- Tijdens het douchen gaan de rookmelders af
- Vocht aan de binnenkant van de ramen, met name in de woonkamer
- De woning ruikt constant muf
- Verschillende mensen ervaren hoofdpijn en ademhalingsklachten

Ik ben mij ervan bewust dat u op dit moment bezig bent met het plaatsen van kleppen in de ketels zodat de ventilatie weer ingeschakeld kan worden. Echter duurt dit mij, en alle 114 medeondertekenaars van deze klacht, veel te lang.

Wat ik, en alle 114 medeondertekenaars verwachten, is een financiële compensatie van €200,- per huishouden, voor alle 404 huishoudens. Dit omdat het woongenot tijdens de uitschakeling van de mechanische ventilatie ernstig is, en voor velen nog steeds wordt, aangetast. De compensatie kan in de vorm zijn van een verlaging van de huur of een uitbetaling.

Als er huishoudens zijn bij wie na week 48 de mechanische ventilatie nog steeds niet werkt, dan verwachten wij voor deze huishoudens nogmaals een compensatie van €50,- voor iedere week dat het langer duurt.

Daarnaast wil ik u nog wijzen op het volgende. Om toch enigszins te kunnen ventileren moeten ramen en deuren bijna continu open staan. Hierdoor koelen de woningen af en is het noodzakelijk om ook de verwarming aan te zetten. U kunt zich vast voorstellen dat dit kosten met zich meebrengt, zeker gezien de extreem hoge gasprijzen. Ook hebben ik en een groot aantal medeondertekenaars de volgende problemen:

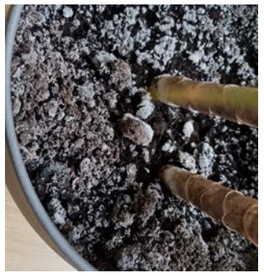
- Laminaatvloeren komen omhoog en gaan bol staan
- Schimmelvorming, voornamelijk in de badkamers maar ook op kozijnen en planten
- Verf bladdert van de kozijnen af

Mochten deze, of andere niet genoemde, problemen tot schadeposten leiden, verwachten wij ook dat u deze schades verhelpt of vergoed, naast de eerdergenoemde compensatie voor de aantasting van het woongenot. In de bijlage vindt u foto's van bovenstaande problemen.

Ik verwacht binnen de door u gestelde termijn van 2 werkdagen een schriftelijke reactie op deze klacht.

Met vriendelijke groet, ook namens de 114 ondertekenaars,

Maartje Verheijen
[redacted]



Een initiatief van bewoners
In samenwerking met SP Breda
breda.sp.nl breda@sp.nl

Mooiland geeft niet thuis

Mooiland reageerde binnen enkele dagen. Echter liet de reactie te wensen over. Er werd niet ingegaan op het feit dat 114 mensen de klacht hadden ingediend. Mooiland liet alleen weten wat ze tot nu toe al hadden gedaan, en dat ze begrepen dat het erg vervelend was dat het mechanische ventilatiesysteem niet werkte en dat het woongenot daardoor werd verminderd. Ze vonden dat ze voldeden aan hun onderhoudsplicht en dat de bewoners daarom niet financieel hoefden te compenseren. Ze reageren verder helemaal niet op de schimmel en eventuele schadeposten.

Goedemorgen mevrouw Verheijen,

Afgelopen week ontving ik uw e-mail over het uitvallen van de mechanische ventilatie in uw woning en het complex.

Vanaf het moment dat dit geconstateerd werd, hebben we steeds collectief gecommuniceerd met alle bewoners. Inmiddels zijn er een aantal brieven gestuurd waarin we de bewoners aangeven wat de stand van zaken is.

In grote lijnen speelt het volgende:

1. In alle woningen moeten werkzaamheden worden uitgevoerd. Als die zijn uitgevoerd in de hele strang woningen van boven naar beneden, kan de motor op het dak weer aangezet worden en werkt de mechanische ventilatie weer.
2. Op dit moment zijn in ongeveer 80% van de woningen de werkzaamheden uitgevoerd.
3. We doen samen met Breman onze uiterste best om alle bewoners te bereiken en bereid te vinden om de werkzaamheden uit te laten voeren.
4. In de praktijk merken we dat dit veel energie kost maar we verwachten dat dit over enkele weken is afgerond. Daarmee bevestig ik graag waar onze prioriteit ligt.

Op dit moment nemen we die onderhoudsplicht heel serieus en dat werkt ook gezien het grote aantal woningen dat inmiddels weer is aangesloten. We begrijpen heel goed dat het vervelend is dat de mechanische ventilatie niet werkt en dat dit uw woongenot vermindert. Helaas moeten we, als er een storing is, dit oplossen. We steken hier veel energie in. Ik hoop dat u dit terug leest in onze brieven en merkt aan alle inspanningen die we doen.

Daarmee voldoen we aan onze onderhoudsplicht en is er wat ons betreft geen reden om de bewoners financieel tegemoet te komen.

We blijven collectief communiceren met de bewoners.

Met vriendelijke groeten,

[redacted]
Klachten coördinator Mooiland
[redacted]

> **Inmiddels staat de schimmel binnen langs het hele raam. Dit is wat zichtbaar is en wat te denken van de sporen die door het huis vliegen. Ik ben echt woedend.**
> **Anonieme bewoner**

> **Helaas is het antwoord van Mooiland teleurstellend en mag situatie niet onderschat worden door Mooiland. Dat vanaf 21 oktober het probleem is ontstaan en nu nog niet is opgelost is een na mijn mening een niet acceptabele periode.**
> **Anonieme bewoner**

Het moge duidelijk zijn dat bewoners teleurgesteld zijn in de reactie van Mooiland. Echter is dit voor veel bewoners ook geen verrassing. Mooiland heeft inmiddels de reputatie bewoners niet serieus te nemen en vooral te doen alsof hun neus bloed als er problemen en klachten zijn.

> **Lachwekkend beschamende reactie. Ik ben mijn plezier van het wonen hier al lang kwijt. Het is dat ik geen optie zie om wat anders te vinden. Anders was ik hier al lang weg. Woon hier nu denk een jaar of 25 maar de afgelopen 5 jaar hebben het gewoon helemaal kapot gemaakt.**
> **Anonieme bewoner**

Een initiatief van bewoners
In samenwerking met SP Breda
breda.sp.nl breda@sp.nl

Klachtenafhandeling en omgang met bewoners

Klachtenafhandeling
Als bewoners ergens tegenaan lopen of een klacht willen indienen, worden ze van het kastje naar de muur gestuurd. Ze voelen zich hierdoor genegeerd en niet serieus genomen.

> **Ik heb me best boos moeten maken omdat de website niet duidelijk aangeeft hoe ik een klacht kan indienen. Had gebeld, naar enkele keuzes doorverbonden naar een ander bedrijf. Uiteindelijk kreeg ik wel iemand van Mooiland aan de lijn. Ik was best boos omdat ze ook denigrerend reageerde met 'aaah'. Uiteindelijk een klacht ingediend, maar dat is toch wel weer 3 á 4 weken geleden en nooit wat van gehoord.**
> **Anonieme bewoner**

> **Vorig jaar april - mei 2022 heb ik een klacht ingediend i.v.m. de vier maanden werkzaamheden (door 10 werklui Rendon) die gepaard ging met enorme overlast vanaf 7.00 uur 's-morgens tot 16.00 uur, vanuit een appartement boven mijn appartement. Klacht ingediend, standaard brief gekregen dat Mooiland hierop terug zal komen: niets meer vernomen! Diverse herinneringen gestuurd en geprobeerd telefonisch contact te krijgen: niets meer vernomen! Advocaat in augustus 2022 ingeschakeld, maar hier ook dezelfde werkwijze: brief sturen met aankondiging dat Mooiland zal reageren maar weer: niets meer vernomen! Mooiland hun werkwijze is continue hetzelfde. Na ingediende klacht, standaard brief versturen en hierna verneem je niets meer. Ook niet na diverse herinneringen.**
> **Anonieme bewoner**

> **De regiobeheerder kwam bij mij langs naar aanleiding van een door mij ingediende klacht over de ventilatie. Zonder fatsoenlijk onderzoek te doen, deelde hij mij mee dat mijn rolluiken het probleem veroorzaakte. Dit terwijl samen met mij honderden bewoners dezelfde problemen hebben. Ook kreeg in naar mijn hoofd geslingerd dat ik niet zou moeten roken in huis.**
> **Bewoonster Diana**

Volgens de functieomschrijving van de huismeester (opgesteld door Mooiland) is de belangrijkste taak ervoor te zorgen dat bewoners veilig en prettig kunnen wonen. De huismeester is namens Mooiland contactpersoon voor de bewoners en het eerste aanspreekpunt bij klachten. De huismeester van de complexen in Breda stuurt bewoners echter continu naar de website van Mooiland zonder zelf actie te ondernemen.

> **Aan de huismeester heb je helemaal niets. Ik heb hem een aantal weken geleden gewezen op flinke lagen stof in de algemene ruimtes in mijn complex. Hij zou het gelijk gaan regelen maar het is nog steeds smerig.**
> **Bewoner Jan**

> **Ik heb een week geleden een officiële klacht bij Mooiland ingediend maar nog niets van hun gehoord. Eerder had ik de klachten mondeling bij de huismeester ingediend maar die wuifde alles weg.**
> **Bewoonster Cecile**

Een initiatief van bewoners
In samenwerking met SP Breda
breda.sp.nl breda@sp.nl

Omgang met bewoners

Bewoners worden met enkele regelmaat onheus bejegend door medewerkers van Mooiland en dan met name de regiobeheerder. Zijn werkwijze is soms zelfs intimiderend te noemen en dan met name bij bewoners waar hij niet veel weerstand van verwacht.

> **Ik heb enige tijd een medebewoner toestemming gegeven een voertuig op mijn overdekte parkeerplaats te zetten, aangezien ik op dat moment zelf geen auto had. Deze parkeerplaats zit gekoppeld aan mijn woning dus ik moet deze huren. De regiobeheerder kwam aan mijn deur langs en vertelde mij op dwingende toon dat dit voertuig daar niet mocht staan en dat deze zo snel mogelijk weg moest. Toen ik vroeg waarom een soortgelijke situatie bij een andere bewoner wel was toegestaan kreeg ik als antwoord dat deze bewoner een hele grote bek gaf dus daar viel niet mee te praten. Kortom, als je een grote mond hebt mag je meer dan een ander.**
>
> **Bewoonster Tamara**

Bewoonster Loes had medebewoonster Maartje Verheijen verzocht aanwezig te zijn bij een bezoek van de regiobeheerder. Ze vond het prettig om er iemand bij te hebben zodat de weerbaarder zou zijn. De regiobeheerder liet bij binnenkomst duidelijk merken dat hij hier niet blij mee was.

> **Alles wat hier wordt gezegd mag nergens voor gebruikt worden. Ik kan uw aanwezigheid niet los zien van de eerder ingediende klacht. Wat ik hier ga zeggen is voor deze woning.**
>
> **Regiobeheerder Mooiland**

De regiobeheerder maakte, na toestemming, wat foto's van de woning van de bewoonster. Ze wilde een ventilatierooster open zetten om te laten horen hoeveel geluid dat maakte, maar dat mocht niet. De regiobeheerder begon daarop, op zeer kinderlijke wijze, uit te leggen hoe een ventilatiesysteem werkt. Loes probeert samen met Maartje duidelijk te maken dat ze snappen hoe het werkt, maar dat de roosters dicht zitten omdat het continu suizende geluid en de tocht niet tolereerbaar is.

> **Ik word gek van het suizende geluid. Daarnaast kan ik met het rooster open niet meer fatsoenlijk op de bank zitten omdat er ijskoude lucht binnen waait.**
>
> **Bewoonster Loes**

Ook probeert Maartje Verheijen vriendelijk duidelijk te maken dat bewoners inmiddels niet zo blij meer zijn met de bezoeken van de regiobeheerder. Ze uit haar medeleven met hem en suggereert dat Mooiland misschien beter een expert op het gebied van ventilatie kunnen langs sturen. Dat schiet volledig in het verkeerde keelgat bij de regiobeheerder. Met een wijzende vinger valt hij uit.

> **Heel simpel. Als ik er niet meer in kom, dan is de klacht ook afgehandeld. Jij komt rond 12.00 uur langs op het kantoor van de huismeester voor een folder over ventileren. Die is 20 jaar oud maar het klopt nog steeds.**
>
> **Regiobeheerder Mooiland**

Bewoonster Loes houdt geen prettig gevoel over aan het bezoek. De voornaamste boodschap die overgebracht is, is dat haar klachten veroorzaakt worden door haar eigen schuld. Dat dit achteraf niet blijkt te kloppen, wordt verderop in dit zwartboek duidelijk.

Een initiatief van bewoners
In samenwerking met SP Breda
breda.sp.nl breda@sp.nl

Slecht en goedkoop onderhoud

De afgelopen jaren liet Mooiland meerdere malen onderhoud uitvoeren. De ervaringen van bewoners met dat onderhoud van Mooiland zijn op zijn zachtst gezegd niet goed. De laatste slechte ervaring is het vervangen van de klepramen voor ventilatieroosters. Ook is de resterende enkele beglazing vervangen voor HR++ beglazing. Het resultaat van dit onderhoud? Tocht en herrie. Bewoners sluiten hierdoor massaal hun ventilatieroosters, waardoor de woningen vacuüm trekken.

> **Wij hebben regelmatig het ventilatierooster dicht zitten omdat wij anders heel hard moeten stoken en omdat wij beneden wonen is het al killer vanwege de koude vloer.**
> Anonieme bewoner

> **Ik ervaar geluidsoverlast door de nieuwe ventilatieroosters. Wanneer deze openstaan, maken ze een doordringend suizend geluid. Om deze reden heb ik de roosters dan ook dicht gezet.**
> Anonieme bewoner

> **Ik merk dat het ventilatiesysteem ontzettend ruist en er lijkt zelfs stof de woning in te komen. Zo is mijn rooster op de toilet namelijk regelmatig vies van de stof en ligt er heel snel grijs stof op alle richeltjes in mijn toilet, terwijl ik niets van stof veroorzakende spullen op mijn toilet heb staan of hangen.**
> Anonieme bewoner

Ook de kwaliteit van de nieuw geplaatste draairamen laat te wensen over. Ze zijn eigenlijk net te klein, waardoor er tocht en kou langs de randen naar binnen komt. Ook hier is dus weer gekozen voor goedkoop in plaats van kwaliteit. De aannemer probeert dit op te lossen door het plakken van tochtband, maar dit werkt slechts deels. Daarnaast zou dit natuurlijk niet nodig moeten zijn bij nieuw geplaatste kozijnen en ramen.

> **Ik begreep van een van de werknemers van Rendon dat Mooiland van te voren wist dat de draairamen eigenlijk net te klein waren, maar ze konden deze restpartij goedkoop overnemen. Ik snap niet waarom ze hun huurders bewust hebben opgezadeld met te kleine kozijnen.**
> Anonieme bewoner

> **Ze hebben HR++ glas geplaatst in de nieuwe draairamen, maar op deze manier werkt dat natuurlijk helemaal niet. Het nieuwe kozijn is veel kleiner dan het oude, er past gewoon een potlood tussen!**
> Bewoonster Ryanka

Een initiatief van bewoners
In samenwerking met SP Breda
breda.sp.nl breda@sp.nl

Mooiland geeft niet thuis

Helaas liet ook het schilderwerk te wensen over. Mooiland heeft opdracht gegeven voor het schilderen van de algemene toegangsdeuren. Helaas lijkt dit alleen voor het uiterlijk vertoon te zijn. Waar de buitenkant van het gebouw er weer netjes uitziet, is de binnenkant niet meegenomen.

Het slecht en goedkoop onderhoud beperkt zich helaas niet alleen tot de laatste werkzaamheden. Mooiland is al jarenlang bezig met verschillende onderhoudsprojecten. In 2018 kondigde Mooiland een zogenaamde re-fit aan. De badkamers, keukens en toiletten werden hierbij vervangen. Omdat Mooiland voorafgaand geen toestemming had gevraagd voor deze werkzaamheden, konden bewoners weigeren de werkzaamheden te laten uitvoeren. Nog maanden na de werkzaamheden, als er een bewoner verhuisde, werden de overige bewoners weer opgeschrikt door het enorme kabaal van het uitboren van de vloer in de badkamer. Daarnaast werden de werkzaamheden ronduit slordig uitgevoerd. Scheve badkamervloeren, asociale werklui, lekkende wc-potten enzovoort.

> **Als het over woongenot gaat, mag het wat mij betreft ook gaan over de afgelopen jaren. Waar we continu in het vuil zitten, het stof en de rommel. Lawaai van machines en gesmeten met ramen en ander afval en bouwmaterialen. Elke dag geschreeuw en muziek van werklui en schilders vanaf heel vroeg, bij iedereen de douchevloer eruit drillen wat maanden duurde. En dat maand in maand uit. Jarenlang. Dat alleen al verdiende een compensatie.**
>
> **Anonieme bewoner**

> **De vloer in de badkamer ligt zo scheef dat ze me adviseerden voortaan met slippers aan te douchen.**
>
> **Anonieme bewoner**

Een initiatief van bewoners
In samenwerking met SP Breda
breda.sp.nl breda@sp.nl

Erkenning, maar excuses blijven uit

Omdat bewoners na de inschakeling van het ventilatiesysteem erg veel klachten ervaarden en Mooiland daar vooral de bewoners zelf de schuld van gaf, diende bewoonster Maartje Verheijen op 17 januari opnieuw een klacht in. Dit keer deed zij dit individueel en adviseerde zij medebewoners hetzelfde te doen. Dit omdat collectief klagen niet tot de gewenste resultaten had geleid.

Breda, 17 januari 2023

Onderwerp: gebrek huurwoning

Geachte heer/mevrouw,

Ik huur bij u een woning aan de [redacted] in Breda. Deze woning heeft een gebrek.

Op 20 oktober 2022 heeft Rendon in opdracht van Mooiland onder andere mijn klepramen vervangen door roosters. Op 21 oktober schakelde u het ventilatiesysteem uit, waardoor ik niet direct iets heb gemerkt van het ontstane gebrek. Op 29 december werd in mijn woning het ventilatiesysteem weer ingeschakeld. Sindsdien heb ik last van:

- Een hard suizend en piepend geluid door de ventilatieroosters
- Een intens koude luchtstroom door mijn hele huis

Bij deze vraag ik u om dit gebrek binnen 6 weken te herstellen.

Volgens de wet bent u verplicht om deze gebreken te herstellen. U bent ook verplicht om een noodvoorziening te regelen voor gebreken die niet kunnen wachten. Doet u dit niet binnen 6 weken, dan vraag ik de Huurcommissie om de huur te verlagen tot u de gebreken oplost. Ik stel u ook aansprakelijk voor eventuele schade door het gebrek.

Ik verwacht binnen de door u gestelde termijn van 2 werkdagen een schriftelijke reactie op deze klacht.

Met vriendelijke groet,

Maartje Verheijen
[redacted]

Als reactie op deze klacht werd op 17 januari aangekondigd dat installatiebedrijf Breman een onderzoek zou gaan uitvoeren in een aantal woningen, waaronder die van Maartje. Dit om goed te kunnen onderzoeken waar de klachten door werden veroorzaakt.

Resultaat onderzoek Breman: erkenning!
Op 17 februari ontving Maartje een mail van de klachtencoördinator van Mooiland. Daarin stond eindelijk de erkenning dat er een probleem was waardoor er klachten ontstonden als kou, tocht en geluid en de belofte dat het zo snel mogelijk zou worden opgelost.

Goedemiddag mevrouw Verheijen,

Op woensdag 8 februari 2023 vond er onderzoek plaats in het complex en in uw woning naar aanleiding van uw klachten over het functioneren van de mechanische ventilatie.

Ik dank u voor uw medewerking aan het onderzoek.

Mooiland heeft samen met Breman het onderzoek uitgevoerd en we concluderen op dit moment het volgende:

1. Het probleem is complex. De woningen en situaties verschillen, waardoor we meerdere oplossingen moeten afwegen en soms ook nader onderzoeken
2. In uw woning willen we op dit moment de volgende werkzaamheden uitvoeren om klachten als kou, tocht en geluid z.s.m. te reduceren:

    - vervangen van de afzuigventielen in de badkamer de keuken en het toilet.
    - afstellen van de ventilatiemotor op het dak.
    - instructie geven hoe de lucht in de woning voldoende kan doorstromen

We verwachten dat deze werkzaamheden ervoor zorgen ervoor dat de fluitende toon stopt en kou en tocht worden verholpen.

We geven opdracht aan Breman om deze werkzaamheden in uw woning en op het dak uit te voeren.

Ze maken natuurlijk een afspraak met u voor de uitvoering en we houden graag contact met u om uw ervaringen te horen.

Tenslotte
Ik begrijp dat het misschien vervelend is dat er ook uw woning weer werkzaamheden uitgevoerd moeten worden, maar dat is helaas onvermijdelijk. We rekenen graag op uw medewerking.

Tot zover de informatie op dit moment. Voor vragen kunt u contact met mij opnemen via [redacted] of via telefoonnummer 088 450 14 06.

Met vriendelijke groeten,
[redacted]
Klachten coördinator Mooiland
[redacted]

Ondanks de belofte van Mooiland dat de klachten zo spoedig mogelijk verholpen zouden worden, bleef het even stil. Uiteindelijk zijn er op 13 maart, 8 weken na het indienen van de klacht, monteurs van Breman gekomen. Het goede nieuws: de problemen bij Maartje zijn opgelost en wel binnen een uur. Breman is diezelfde dag bij meerdere woningen langs gegaan om de ventilatoren fatsoenlijk af te stellen en de klachten te verhelpen.

Belofte voor de rest van de woningen

Omdat we zeker wilde zijn dat de ventilatie problemen bij alle bewoners verholpen zouden worden, vroegen we dit op 18 februari na bij de klachten coördinator. Ook werd het rapport van het onderzoek opgevraagd. Op 21 februari kwam er een reactie met het rapport, en de belofte dat de problemen bij alle bewoners zouden worden verholpen. Ook zou er instructie worden verstuurd voor optimaal gebruik van de installatie.

[redacted]

Bedankt voor uw e-mail.

Ik heb hier nog wel een tweetal vragen over.

1. Zou ik de resultaten van het onderzoek in mijn woning mogen ontvangen? Zo nee, waarom niet?

2. Worden er alleen werkzaamheden uitgevoerd in woningen waarin Breman metingen heeft verricht? Of wordt er bij alle 404 woningen gekeken of dit nodig is? Ik ken namelijk meer bewoners met dezelfde problemen (tocht, kou, geluid) waar Breman nu geen onderzoek heeft gedaan.

Ik hoor graag snel van u.

Met vriendelijke groet,
Maartje Verheijen

Goedemiddag mevrouw Verheijen,

Hierbij stuur ik u het rapport van het onderzoek in de woning dat plaatsvond op 8 februari 2023. Uw aanvullende vragen worden beantwoord in het bijgevoegde rapport.

We weten dat er meer bewoners zijn die tocht, vocht of geluid ervaren. De ervaringen die we opdoen met dit vervolgonderzoek gebruiken we ook voor de andere woningen.

Zoals we eerder ook hebben toegezegd informeren we alle bewoners over de resultaten. Dat doen we als de resultaten van dit vervolgonderzoek bekend is.

We leggen op dit moment de laatste hand aan een instructie voor optimaal gebruik van de installatie. Die sturen we toe zodra deze gereed is, naar verwachting aan het einde van deze week.

Als u nog aanvullende vragen heeft dan horen we die natuurlijk graag.

Met vriendelijke groeten,
[redacted]
Klachten coördinator Mooiland
[redacted]

Conclusie

De slogan van Mooiland is “Wij geven thuis”. Op de website van Mooiland staat het volgende:

Mooiland geeft thuis door een betaalbaar, kwalitatief goed en duurzaam thuis te bieden aan mensen die daarin niet zelf kunnen voorzien. Mooiland is een corporatie die herkenbaar, aanspreekbaar en bereikbaar is voor bewoners en samenwerkingspartners. Een corporatie die weet wat er speelt, met oog voor sociale vraagstukken en voor prettig wonen in de wijk.

Iedereen die daadwerkelijk heeft gesproken met de bewoners, hun verhalen heeft gehoord en hun foto’s heeft gezien, trekt exact de tegenovergestelde conclusie. Kwantiteit gaat voor kwaliteit en duurzaamheid is ver te zoeken. Mooiland is niet aanspreekbaar en bereikbaar voor hun bewoners. Ze weten prima wat er speelt, maar kiezen ervoor hier niets mee te doen. Ze sturen hun bewoners van het kastje naar de muur en sluiten ogen en oren voor klachten en problemen. Bewoners staan letterlijk en figuurlijk in de kou.

Op het moment dat klachten wel worden erkend en er beloftes worden gemaakt, worden deze net zo snel weer verbroken. Op dit moment heeft er nog geen communicatie plaatsgevonden naar de overige bewoners. Ook is er nooit een instructie verstuurd voor het optimaal gebruik van de installatie. Dit is kenmerkend voor de manier waarop Mooiland omgaat met bewoners. Beloftes worden zelden tot nooit nagekomen en excuses blijven uit. Sterker nog, er worden nog steeds bewoners beschuldigd van het zelf veroorzaken van de problemen, zonder een onderzoek in te stellen naar de oorzaak.

Mooiland geeft niet thuis.

Een initiatief van bewoners
In samenwerking met SP Breda
breda.sp.nl breda@sp.nl

Mooiland geeft niet thuis

Een initiatief van bewoners
In samenwerking met SP Breda
breda.sp.nl breda@sp.nl