



Verslag 2272

Corporatie: Woonbron Delfshaven

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

De klacht heeft betrekking op:

- gevolgschade die is ontstaan en nog steeds aanwezig is door een lekkage waarvan de oorzaak nog niet is vastgesteld.
- de afhandeling van een aantal minder spoedeisende andere reparatieverzoeken (zoals vervormde voordeur, beschadigde kledingkast en vochtplekken in de keuken).

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

Toelichting op de klacht door de klager

In 2021 heeft klager voor de eerste keer een klacht ingediend bij de corporatie. Toen corona uitbrak heeft klager het een beetje op zijn beloop gelaten. In 2022 heeft klager nogmaals een klacht ingediend. Er waren drie klachten, te weten: gevolgschade van een lekkage, een niet goed sluitende voordeur (met veel tocht tot gevolg) en een probleem met een kastdeur. Toen klager in de woning kwam wonen was er een op maat gemaakte inbouwkast, waarvan een kastdeur is kapotgemaakt door een medewerker van de corporatie. Ze hebben de deur opgehaald en het is lastig om een andere te vinden die goed gaat passen. Er is klager verteld dat ze zelf moeten zorgdragen voor een nieuwe kast en eventuele beschadigingen bij het verwijderen ervan zelf dient te repareren. Dat is erg lastig voor klager. Er is veel schade als gevolg van de lekkage. Aan de kant van de buurvrouw komt het ook door de muur en er is ook vocht vanuit de kruipruimte. Vorige week was er een opzichter bij klager die meldde dat het vocht uit de badkamer komt. Daar zitten namelijk meerdere tegels los. Er komt telkens iemand langs en dan gaat het contact weer een tijdje goed en vervolgens wordt het stil vanuit de corporatie. Klager neemt dan weer contact op met de corporatie en het begint weer van voren af aan. Klager geeft aan telkens contact op te moeten nemen met de corporatie, zonder dat haar klachten blijvend worden verholpen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Op 13 december was er een afspraak met de corporatie voor het verhelpen van de laatste dingen. Kunt u vertellen of er nog steeds meldingen openstaan die nog niet zijn opgepakt door de corporatie?

A: Ja, dat ziet op de gevolgschade van de lekkage en daarvoor staat op 20 februari een afspraak ingepland. Maar die heeft geen zin, want het is nog steeds vochtig.

V: Is de lekkage inmiddels verholpen?

A: Nee, ook nog niet.

V: Is er gevolgschade?

A: Ja, die is er.

V: Heeft u de schade gemeld bij uw inboedelverzekering?

A: Nee, want het is schade aan de muur. Voor de vloerbedekking zijn wij zelf verantwoordelijk heb ik begrepen.

V: Het gaat dus om gevolgschade die te maken heeft met de opstal?



A: Ja, dat klopt.

V: De corporatie geeft aan dat het lastig is om afspraken te maken met u. Herkent u dat?

A: Ja, dat klopt. Ik werk veel en ik studeer. Tijdens de coronaperiode was het maken van afspraken inderdaad makkelijker. Als ik terugbel, reageert de corporatie dan ook vaak weer niet.

V: U voelt zich dus ook verantwoordelijk dat het zo lang duurt voordat alles is opgelost?

A: Gedeeltelijk wel.

V: Woont u samen met uw moeder?

A: Ja, dat klopt.

V: Heeft uw moeder ook contact met de corporatie over de herstelwerkzaamheden?

A: Nee, eigenlijk niet.

V: In uw correspondentie heeft u het ook over andere klachten. Kunt u dat toelichten?

A: Dat gaat bijvoorbeeld over contactdozen. De kleine dingetjes zijn wel geregeld. Wij hebben meer last van de lekkage en de schimmel. Met het schilderwerk als gevolg van de schade hebben we geen haast.

V: In mei 2022 is er een lekdetectie uitgevoerd. Er werd destijds gezegd dat de oorzaak bekend was. Wat vindt u daarvan?

A: Het is nog steeds vochtig. Ze zijn bij de bovenburen geweest om met kleurstof een meting te verrichten. Er werd geconcludeerd dat het water niet van boven kwam. Het bleek uit de kruipruimte te komen. Echter, de oorzaak is niet gevonden.

V: Dus er werd aangegeven dat de lekkage vanuit de kruipruimte kwam?

A: Het is erg lastig, want ze weten het gewoon niet. In 2015 was de lekkage er ook al. In 2016 is er een en ander dichtgesmeerd, maar het blijft vochtig.

V: Welke werkzaamheden zijn er op 13 december uitgevoerd?

A: Er is geschilderd. Niet alles kon worden geschilderd vanwege het overmatig aanwezige vocht. Ze hebben ook de kozijnen aangepakt.

V: Wat is er niet opgepakt door de corporatie?

A: Het is een lange lijst. Ik kan niet beoordelen wat er wel en niet is gedaan, want ik heb daar geen verstand van. Er moet ook een muur worden gestuct, maar later werd gezegd dat het niet hoefde.

V: Uit het dossier begrijpen wij dat jullie een nieuwe kast mogen kopen bij IKEA, op kosten van de corporatie. Heeft u daar bewust van afgezien?

A: Het heeft geen zin dat we dat doen, want we moeten we alles zelf herstellen bij een eventuele verhuizing [*doelend op het verwijderen van de kast en het herstellen van eventuele boorgaten CD*].

De corporatie geeft aan zorg te willen dragen voor herstel wanneer er sprake is van een toekomstige verhuizing. Verder wordt aangegeven dat de kast eigendom zal worden van klager en bij verhuizing mee mag worden genomen.

V: Gezien hetgeen de corporatie net over de kast heeft verteld, waarbij de corporatie ook zal zorgdragen voor het herstellen van de gaten van de vorige kast, verandert dat de situatie voor u?

A: De oude kast zou dan alsnog weg moeten worden gehaald. IKEA bouwt die kast niet kosteloos in en wij kunnen dat zelf ook niet doen. We moeten nadenken over het gedane aanbod.



Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX geeft aan zich bijna te schamen, omdat het verhaal van klager klopt. Er is een lekkage en op een gegeven moment dachten we de oorzaak te hebben gevonden. De hoofdwaterleiding en de riolering is voor een deel vervangen. Ze denken nu dat de aansluiting van de standleiding nog niet helemaal in orde is. De standleiding die ontlucht naar het dak, moet ook worden onderzocht. Het betreft hier een VvE-complex en die moeten ook akkoord geven op de aanpassingen.

Mevrouw XXXX geeft aan niet op de hoogte te zijn van de loszittende tegels in de badkamer. Daarover wil ze in contact treden met de opzichter.

De zienswijze spreekt voor zich. Mevrouw XXXX geeft aan dat er inspanning wordt geleverd om zaken op te lossen, maar er is telkens weer een ander probleem. Het blijkt dan toch weer natter te worden dan dat het droogt. Daaruit blijkt dat er dus toch nog ergens vocht aanwezig is. Het contact met de aannemer loopt soms stroef. Soms is communicatie tussen de aannemer en klager ook lastig. Wellicht moet de corporatie dat contact beter monitoren.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Er is een lekdetectie uitgevoerd, maar er is gebleken dat de oorzaak van het probleem niet is gevonden. Klopt dat?

A: De leidingen zitten in de muren, daardoor is het lastiger te detecteren. Als techneut zie je een bepaalde vochtontwikkeling en neem je telkens actie. Zo gaan er maanden voorbij en uiteindelijk blijkt dan toch het probleem niet gevonden. Het zit nu in de muur, het lekt niet enorm, maar er lekt wel water.

V: Is er volgens u ook een andere aanpak mogelijk waarmee de oorzaak achterhaald kan worden?

A: We hebben toch weer een stuk muur opengemaakt waaruit blijkt dat de aansluiting niet goed is. Er is destructief onderzoek gedaan en het is hersteld. Stap voor stap worden zaken uitgevoerd en uitgesloten.

V: De oplossing van de klacht kent inmiddels een lange doorlooptijd. Deels ligt dat aan het feit dat er lastig een afspraak is te maken met klager. Deels ligt het probleem ook bij de corporatie. Kunt u daar iets over zeggen?

A: We sturen een aannemer aan en die neemt contact op met klager. Dan wordt als dit contact niet plaatsvindt de opdrachtorder door de aannemer aan de kant gelegd en blijkt later dat de aannemer weer aangespoord moet worden om langs te gaan.

V: Wordt de muur geschilderd als gevolg van de lekschade?

A: Dat herstellen we ook zodra de muur droog is.

V: Wat zie u als mogelijk concreet te ondernemen stappen op korte termijn?

A: Vanochtend heb ik nog gevraagd aan de opzichter wat de laatste stand van zaken is met betrekking tot de standleiding. Ik begrijp nu van klager dat dit nog niet is verholpen. De aannemer moet dat dan toch weer oplossen.

V: Wat kunt u zeggen over de schade aan de voordeur en de kastdeur?

A: Het probleem aan de voordeur klinkt als slijtage. Volgens mij zouden we tochtstrippen aansluiten. Voor de kast is een voorstel gedaan. Er mag een IKEA kast worden gekocht en de rekening mag aan de corporatie worden gestuurd. Als er van huurders op dat aanbod geen reactie komt, dan sluit je dat stukje dossier weer af.

V: Vindt u het niet de verantwoordelijkheid van de corporatie om de aannemer aan te sporen het probleem op te lossen?

A: Dat klopt inderdaad.

V: Heeft u wellicht niet voldoende gehandeld richting de aannemer?



A: Je geeft een opdracht en je bewaakt of het wordt uitgevoerd. Dat is de ideale wereld. We hebben een relatie met de aannemer en we gaan ervan uit dat het een goede relatie is. In de praktijk blijkt dat lastig. Het is ook lastig om te bewaken of er gevolg wordt gegeven aan opdrachten. Je legt de verantwoordelijkheid bij de aannemer, maar de corporatie is verantwoordelijk naar haar huurders.

V: U zegt dat u zich voldoende inspant, maar dat klager ook debet is aan de verstreken tijdsspanne. Klager geeft aan dat het na de coronaperiode lastiger is om een afspraak te plannen. Echter, in hoeverre geeft de aannemer opvolging aan de opdrachten? Hoe ziet u dat?

A: Er wordt een opdracht gegeven aan de aannemer en die legt contact met klager. Dat lukt dan niet en de aannemer legt de opdrachtorder onder op de stapel. Dat moeten wij dan weer bewaken. Echter, de aannemer moet dat dan aan ons terugkoppelen. Onze klachtmanager heeft het dossier lang onder zich gehad en die heeft veel contact hierover gehad met de aannemer. Toch blijkt dat zaken dan niet goed worden opgevolgd.

V: U heeft aangeboden dat er een IKEA kast mag worden gekocht. Er kwam op dat aanbod geen reactie van klager en daarmee heeft u dat stukje dossier afgesloten. Heeft u als corporatie niet de verplichting om de keuze daartoe van klager na te gaan?

A: Ik kan wat dat betreft aangeven dat het aanbod nog steeds staat. Als klager verhuist, zullen wij het herstellen van die gaten niet in rekening brengen.

V: Vindt u vanwege de duur van dit klachtraject een compensatie voor verminderd woongenot op zijn plaats?

A: Daar hebben we het intern nog niet over gehad. Het is niet ongebruikelijk om aan het eind van een dergelijk traject te kijken of een compensatie op zijn plaats is. Echter, dat zal niet in de orde van grootte zijn als bij de Huurcommissie ingediende klachten.

Mevrouw XXXX vraagt aan klager of haar moeder wellicht thuis kan zijn om te komen tot een afspraak met de aannemer.

Klager meldt dat haar moeder in de logistiek werkt en vroege diensten draait. Dat maakt het lastig om tot een afspraak te komen. Ook beheerst haar moeder de Nederlandse taal niet zo goed. Klager geeft aan telkens vrij te nemen voor de afspraken.



Laatste woord door de klager

Ik zou het fijn vinden als zaken meer bewaakt worden vanuit de corporatie. Wij hebben geen verstand van zaken. Het zou fijn zijn als iemand de voortgang controleert, zodat sneller duidelijk is wat er allemaal moet worden gedaan. Nu hebben wij het gevoel dat er steeds iemand langskomt voor een opname, waar ik een hele dag vrij voor heb moeten nemen, zonder dat er daadwerkelijk iets is uitgevoerd. We willen dat er iemand langskomt die verstand heeft van zaken. De tochtstrippen hebben we zelf geplaatst. We doen ons best om zoveel mogelijk alles zelf te installeren, maar dat is blijkbaar niet genoeg.

Klager overhandigt de lijst met werkzaamheden die nog moeten worden opgepakt. Ook toont ze foto's van de schimmel.

Klager geeft aan dat ze vooral voor haar gezondheid bang is.

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 7 februari 2023

Verzenddatum, 15 februari 2023