



Verslag 2275
Corporatie: Trivire

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 lekkage in de badkamer afkomstig van de bovengelegen woning.

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 september 2022 heeft klager de lekkage van de douche gemeld. Deze lekkage kwam uit de woning van de bovenbuurman.

Als klager een klacht meldt bij de corporatie krijgt hij een telefoniste aan de telefoon. Klager heeft het idee dat een telefoniste geen verstand van technische zaken heeft. Dan wordt het aan de aannemer Zwaluwe Bouw doorgegeven. Klager is van mening dat er een technisch iemand moet langskomen. Klager heeft gebeld met Zwaluwe Bouw en zij zijn bij klager geweest. Er werd geconstateerd dat de lekkage uit de woning van de bovenbuurman vandaan kwam. Na een aantal weken heeft klager wederom met de corporatie gebeld. Klager werd wederom geadviseerd met Zwaluwe Bouw contact op te nemen en moest vragen naar een specifiek persoon. Dat heeft klager gedaan, echter die betreffende mevrouw wist van het probleem niets af.

Na een paar dagen kwam er iemand langs van Zwaluwe Bouw. Ze kregen geen toegang tot de woning van de bovenbuurman.

Alles bij elkaar heeft het twee maanden geduurd en werd er niets gedaan. Ze kregen geen toegang tot de woning van de bovenbuurman. Bij klager is een groot stuk van het plafond in de badkamer eruit gehaald. De plafondplaten waren erg nat. Klager heeft een advocaat ingeschakeld en gemeld dat als het binnen een week niet zou worden opgelost, dat klager dan zou stoppen met het betalen van de huur. In het huurcontract staat dat een bewoner toegang tot de woning moet verschaffen voor het doen van reparaties. Zwaluwe Bouw heeft bij de bovenbuurman de vloer opengehakt. Klager heeft aangegeven waar de lekkage vandaan kwam, namelijk uit het fonteitje in de badkamer van de bovenbuurman. Klager vindt het vreemd dat er dan een vloer opengehakt moet worden.

Er is helemaal geen overleg met niemand geweest. Klager heeft vier maanden een kapotte badkamer gehad omdat de bovenbuurman geen toegang tot zijn woning verschafte voor de aannemer. Dit had als gevolg dat er in de keuken en de badkamer schimmel zat en dat klager geen gebruik van de douche kon maken.

Er werd klager gezegd dat er gewoon gedoucht kon worden, maar dat heeft klager niet gedaan omdat de badkamer vies en smerig was door het water dat vanaf de bovenbuurman de badkamer in kwam.

De corporatie had direct de bovenbuurman moeten dwingen de deur open te doen. De corporatie had adequater moeten reageren.



Vragen van de commissie aan de klager

V: U zag de eerste sporen van water op het plafond?

A: We zagen het water naar beneden stromen. Zwaluwe Bouw heeft het plafond eruit gehaald.

V: Is het plafond weer hersteld?

A: Ja dat is half januari keurig hersteld.

V: In de keuken was er schimmel zegt u. Ligt de keuken naast de badkamer?

A: Ja, deze heeft een harmonicadeur en dan loop je de badkamer in.

V: Op welke plaats in de badkamer lag het plafond eruit?

A: De afvoer van het fonteintje lekte. Daardoor liep bij mij het water op het verlaagde plafond en lekte het in de douche.

V: Is het complete plafond hersteld in de badkamer?

A: Ja het complete verlaagde plafond is hersteld.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan dat het verhaal van klager klopt. Er is bij de corporatie gekozen voor gedeeltelijke afkoop en daardoor worden zaken soms vertraagd omdat opdrachten direct naar een aannemer gaan zonder tussenkomst van een opzichter. Er wordt een procedure doorlopen om de bewoner aan te spreken, te bellen, aan te schrijven en dergelijke. Uiteindelijk is de afspraak gemaakt met de bovenbuurman en is de lekkage hersteld. Het heeft echter te lang geduurd. De heer XXXX geeft aan bij klager thuis te zijn geweest. Het plafond lag er inderdaad uit, echter de heer XXXX heeft geen schimmel geconstateerd. De heer XXXX was van mening dat de badkamer kon worden gebruikt. Er lag maar anderhalve plafondplaat uit en niet het complete plafond. Er is inderdaad trek van lucht ook als het plafond niet kapot is. De heer XXXX geeft aan het vervelend te vinden dat het allemaal zo lang heeft geduurd. De juiste procedure is doorlopen en dat kost helaas tijd.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Op 13 september is er de klacht van de lekkage. Op 22 november werd bij jullie pas duidelijk dat Zwaluwe Bouw nog niets had gedaan?

A: Op 15 november heeft klager een brief geschreven als reactie op een schrijven van ons Bestuur. Aan de hand daarvan hebben we contact gehad met klager. Daarna hebben we Zwaluwe Bouw gesproken.

V: Op welke plek in de badkamer is de lekkage?

A: Dat weet ik niet precies, ik denk in de hoek van de douche.

V: U zegt dat de corporatie onderhoud heeft afgekocht. Hoe houdt u dan bij dat een klacht wordt opgepakt? Hoe monitort u dat?

A: In september 2022 zijn we met een nieuwe aannemer begonnen. We hebben een systeem waarin we alles kunnen inzien. Echter, bij dit bedrijf is nog niet alles helemaal op orde. We vinden het heel vervelend.

V: In november bent u op de hoogte van de klacht door de brief van klager. In december is de bovenbuurman aangeschreven. Waarom heeft dat even geduurd?

A: Er wordt eerst gebeld en als er niet wordt opgenomen wordt er een voicemail ingesproken. Dan gaat er weer wat tijd overheen. We verwachten dat er dan wordt teruggebeld. Uiteindelijk heb ik de bovenbuurman aangeschreven om een afspraak te maken met de aannemer.

V: U geeft aan dat het te lang heeft geduurd. Klager wil een schadevergoeding van 10% van de huur over een periode van vijf maanden. Wat vindt u daarvan?



A: Het is vier maanden. Daar ga ik persoonlijk geen uitspraak over doen. Ik snap wel dat er derving van woongenot was. Als er nog schimmel aanwezig is dan kom ik graag nog kijken bij meneer. *(Klager geeft aan dat de schimmel is verwijderd en niet meer aanwezig is)*
De heer XXXX geeft aan het spijtig te vinden dat het zo is gelopen. De heer XXXX geeft aan dat als klager er met het klantcontactcentrum of Zwaluwe Bouw niet uitkomt, hij altijd kan vragen om een opzichter.

Laatste woord door de klager

Klager heeft vaak gevraagd om een opzichter langs te sturen. Er werd klager meerdere malen verteld dat er zou worden teruggebeld. Klager gaat ervanuit dat als hij een reparatieverzoek meldt, er actie wordt ondernomen.

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.

*Hoorzitting, 21 februari 2023
Verzenddatum, 6 maart 2023*