



Verslag 2342

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 terugkerende lekkages vanuit zowel het aangrenzende dak als de kozijnen van klager.

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

Klager heeft een lekkage in zijn woning, waarvan klager voor het eerst melding heeft gemaakt op 14 januari van dit jaar. De reactie vanuit de corporatie die klager heeft ontvangen bevat data die niet overeenkomen met de meldingen die hij heeft gedaan. Klager heeft meerdere malen contact gehad met de corporatie. Na een aantal maanden contact te hebben gehad via e-mail, werd klager verteld dat de corporatie niet langer op e-mails zou reageren. Daarna heeft klager via Whatsapp contact opgenomen. Tussen 10 januari en 10 maart heeft klager contact gehad met de corporatie. Daarbij is klager herhaaldelijk verteld dat de lekkages binnen twee dagen verholpen zouden worden. Daarnaast is er een mededeling gedaan dat er geschilderd zou worden in de woning. Daarvoor zou klager thuis aanwezig moeten zijn. Hij heeft bij de corporatie aangegeven niet aanwezig te zijn in de beoogde schilderperiode. Dit omdat klager op vakantie zou gaan na zijn tentamenperiode. Toen klager in contact kwam met de corporatie werd klager meteen de deur gewezen. Na contact met de schilder, bleek het mogelijk om ook op een later moment af te spreken.

Door tekort aan personeel zou de lekkage niet eerder gerepareerd kunnen worden. Verder heeft klager vanuit de corporatie een brief ontvangen. Daarin staat dat klager niet open zou staan voor volledige medewerking. Dit wegens een religieuze periode en bijbehorende feestdag (doelend op de ramadan en het Suikerfeest). Dit was niet het geval. Klager zou niet kunnen op de door corporatie voorgestelde data wegens de eerder aangegeven vakantie. Door de aanhoudende lekkage is zowel op de muur als op het tapijt van klager schimmel ontstaan (*klager laat hier diverse meegebrachte foto's van zien*). Inmiddels is het juli en heeft klager nog steeds geen idee wanneer de lekkages verholpen zullen worden.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Heeft u de foto's van de schimmel(vorming) in uw woning naar de corporatie gestuurd?

A: Dat heb ik niet gedaan; ik heb daar enkel melding van gemaakt.

V: Kunt u de foto's die u zojuist ter zitting heeft laten zien naar zowel de commissie als de corporatie sturen?

A: Dat is zeker mogelijk. Dat ga ik doen.

V: Er zou een inspectie ingepland worden met aannemersbedrijf Willems

Vastgoedonderhoud (WV). Heeft deze inspectie plaatsgevonden?

A: Ja, deze inspectie heeft plaatsgevonden. Sterker nog, er zijn drie verschillende partijen bij mij langs geweest. WV is op een willekeurig moment langsgekomen bij klager. WV heeft



klager tijdens deze inspectie uitgelegd dat de lekkages en daaruit volgende schimmel door ademen en koken in de woning zou komen.

V: Hebben er werkzaamheden plaatsgevonden rondom de kozijnen om de lekkages te verhelpen?

A: In februari hebben ze geprobeerd de lekkage te verhelpen. Nadat dit niet succesvol was, is er niemand meer langs geweest. Dit ondanks het feit dat ik er nog meermaals melding van heb gemaakt bij de corporatie.

V: Kunt u aangeven waar u last ervaart van de lekkage?

A: De lekkage aan het plafond is in beide slaapkamers en de lekkage rondom de kozijnen is in de keuken en in de woonkamer.

V: Heeft u een inboedelverzekering?

A: Nee.

V: U vraagt om toekenning van een schadevergoeding; heeft u een begroting gemaakt van de door u geleden schade?

A: Nee, dit heb ik niet gedaan.

V: De corporatie geeft aan dat u in bepaalde periode moeilijk tot niet bereikbaar zou zijn voor het maken van een afspraak. Echter lukte het via het schildersbedrijf wel om een andere afspraak te maken. Kunt u dit toelichten?

A: Ik heb de schilder uitgelegd dat ik niet aanwezig kon zijn. Dit wegens mijn tentamenperiode. De schilder begreep dit en is vervolgens drie weken later langs geweest om alsnog de werkzaamheden uit te voeren.

V: Zijn de klachten inmiddels verholpen?

A: Nee, geen van beide klachten is opgelost.

V: U woont op de bovenste verdieping. Weet u of uw burens ook last hebben van lekkages?

A: Dat weet ik niet. Ik groet mijn burens, maar ik heb verder geen contact met ze.

V: Wat betreft uw tapijttegels; lagen deze al in de woning toen u die betrok of heeft u ze na het betrekken van de woning erin geplaatst ofwel laten plaatsen?

A: Dit heb ik zelf verzorgd.

V: Terugkomend op het niet hebben van een inboedelverzekering. Heeft u, wat betreft uw geleden schade, hier een schademelding van gedaan bij de corporatie?

A: Nee, dat heb ik niet gedaan. Dit omdat ik geen vertrouwen heb ik de corporatie.

V: Zijn er, anders dan schade aan de tapijttegels en de uw muren, nog andere spullen beschadigd geraakt door de schimmel(vorming)?

A: Ja, ook heb ik last van schimmel in mijn gordijnen.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie geeft aan dat klager bij de corporatie diens schade hoort te melden (door het invullen van een daartoe bestemd formulier) wanneer klager van mening is dat de corporatie daar aansprakelijk voor is. Daarna wordt het doorgezet voor de verdere behandeling. Dit heeft klager niet gedaan. De corporatie geeft aan het behandelen van schadeclaims uit te besteden aan derden.

Als er schade ontstaat door bijvoorbeeld een lekkage, dan stelt de corporatie dat klager beroep moet doen op een eigen inboedelverzekering. Is die er niet of wordt de claim afgewezen, dan kan klager een beroep doen op de verzekering van de corporatie. De corporatie is van mening niet nalatig geweest te zijn in het oplossen van de schade. Zij heeft immers verschillende partijen naar klager gestuurd om de lekkages te verhelpen. Wel merkt de corporatie de laatste tijd dat verschillende aannemers door personeelstekort niet in staat zijn reparaties spoedig te verhelpen.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat is de laatste stand van zaken, gezien het feit dat klager nog steeds last ervaart van lekkages?

A: Door vakantie en personeelstekort wachten wij nog steeds op terugkoppeling van de aannemer. In dit geval betreft dit WV; zij hebben opdracht gekregen lekkages te verhelpen. Klager geeft aan dat WV voor het laatst in april bij hem langs is geweest.

V: Waarom wacht klager al twee en een halve maand op een reactie?

A: Hier moeten wij het antwoord op verschuldigd blijven.

V: Is het niet zo dat de corporatie verantwoordelijk draagt om de doorlooptijd van gemaakte meldingen te bewaken?

A: Wij hebben een bewakingssysteem, maar dat is nog niet voor alle partners op zijn plaats.

V: Klager woont in een complex met meerdere woningen. Kunt u iets zeggen over de onderhoudsstatus van het gehele complex? – en dan specifiek doelend op eventueel voorkomende lekkages bij andere woningen.

A: In dit complex is een Vereniging van Eigenaren (vve) aanwezig die een meerjarenonderhoudsplan opstelt en naleeft. Wij gaan ervan uit dat zij het onderhoud goed op orde hebben. Het is bij ons onbekend of andere huurders last hebben van lekkages.

V: Weet u hoe oud de kozijnen zijn?

A: Dat weten wij niet.

V: Hoe staat de corporatie tegenover de aansprakelijkheidsstelling tot toekenning van een schadevergoeding?

A: Wij zijn nog niet aansprakelijk gesteld, dus kunnen wij geen schadevergoeding toekennen. Wij zijn van mening dat klager een beroep moet doen op zijn eigen inboedelverzekering. Echter zijn wij van mening niet aansprakelijk te zijn voor de door klager geleden schade.

V: In de conclusie geeft u aan dat de lekkage langer heeft geduurd dan gebruikelijk. Kunt u aangeven wat de gebruikelijke duur voor de afhandeling van een dergelijke melding is?

A: Dezelfde dag worden klachten in behandeling genomen, waarna wij proberen binnen twee dagen de problemen op te lossen. In dit geval is de lange duur te wijten aan de aannemer.

V: Kunt u iets zeggen over het door klager gestelde dat niet aan de orde is dat hij niet of minder bereikbaar zou zijn wegens een religieuze periode en daarbij behorende feestdag?

A: Dit hebben wij vernomen van de aannemer. Wij hadden meer onderzoek moeten doen naar de redenen om te voorkomen dat dit foutief in onze communicatie zou worden opgenomen.

V: U geeft aan dat de corporatie aansprakelijkheid van de hand wijst. Zou dit anders zijn als er sprake is van achterstallig onderhoud?

A: Bij vve's zou achterstallig onderhoud niet mogelijk kunnen zijn. Wij kunnen in dit geval niet bevestigen noch ontkennen dat er sprake is van achterstallig onderhoud.

V: Wat is de volgende actie vanuit de corporatie tot het verhelpen van de klachten van klager?

A: Wij zullen eerst de status opvragen bij de aannemer. Daarna stellen wij het een en ander in werking om zo snel mogelijk het probleem van klager te verhelpen.

Laatste woord door de klager

Ik heb een klacht over een lekkage en ik zoek een oplossing. Kijkend naar hoe het is verlopen, raakt het mij nu op persoonlijk niveau.

Ik zou een afspraak hebben geweigerd in mei, terwijl het Suikerfeest in maart heeft plaatsgevonden. Ik vind dat bijzonder. Ook dat er als reden wordt opgegeven dat ik niet zou



kunnen door religieuze feestdagen. Alle met mij gevoerde telefoongesprekken met de corporatie zouden automatisch zijn opgenomen. Als zij deze terugluistert, kan zij horen dat ik graag mee wil werken om de problemen te verhelpen.

Tot slot betreurt klager dat er enkel in algemeenheden is geantwoord op zijn zaak en dat de corporatie niet op de hoogte is van laatste de status rondom zijn klacht alsook informatie over de staat van het gebouw zelf.

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, 25 juli 2023

Verzenddatum, 10 augustus 2023