



## Verslag 2344

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 een defecte stortbak die klager vervangen wenst te hebben.

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

*Klager heeft aangegeven niet bij de hoorzitting aanwezig te zijn. Gezien deze afwezigheid heeft de voorzitter, alvorens met de zitting van start te gaan, de klacht van klager kort samengevat voor de aanwezigen waarna de corporatie het woord heeft gekregen.*

### Zienswijze van de corporatie

Bij de eerste melding heeft de monteur aangegeven de stortbak te willen repareren, omdat vervangen niet nodig zou zijn. Echter heeft klager daarop aangegeven een nieuwe stortbak te willen in plaats van een reparatie aan de huidige stortbak en heeft klager daarop de monteur weggestuurd. Volgens de monteur ging het om een reparatie als gevolg van 'bewonersgedrag'.

In mei is er een tweede melding gedaan over de stortbak, omdat de hoekstopkraan een defect had. Aangezien dit defect niet te repareren viel, is toen besloten om de gehele stortbak te vervangen. Door het onzorgvuldig omgaan met de drukknoppen van het toilet kan deze blijven doorlopen. Dit valt bij de corporatie onder bewonersgedrag.

In het algemeen geldt dat dergelijke kleine reparaties kosteloos onder het serviceabonnement worden gedaan, mits afgesloten. Is dat niet het geval? Dan wordt daar een bedrag voor in rekening gebracht aan een huurder. Enkel bij een technisch defect wordt de stortbak kosteloos vervangen.

Verder verstaat de corporatie onder bewonersgedrag vastgestelde gebreken aan eigendommen, zoals scheuren in de stortbak, verkleuring van de stortbak door bijvoorbeeld rook of andere schade die niet van technische aard is. Een opzichter bepaalt uiteindelijk of het om bewonersgedrag gaat of over een technisch mankement.

De corporatie heeft geprobeerd contact op te nemen met de klager om te vragen of het probleem naar tevredenheid is opgelost. De corporatie is van mening dat zij voldoende gedaan heeft om haar verantwoordelijkheden en afspraken na te komen.

### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is de vervanging op kosten van de corporatie gedaan?

A: Ja, omdat het bij de tweede melding om een technisch mankement ging.

V: Klager heeft op 5 april een klacht ingediend waarop niet gereageerd is. Waarom niet?

A: Dat is niet bekend. Wij zijn in de veronderstelling dat wij op deze melding hebben gereageerd.

V: Uit de stukken maken wij op dat klager ook een melding zou hebben gemaakt van een tweede stortbak die defect zou zijn. Weet u hier meer over?



A: Dat is bij ons niet bekend. Wij zijn in de veronderstelling dat er maar één toilet aanwezig is in de woning. Door een bepaalde gezinssituatie zouden er twee toiletten aanwezig kunnen zijn. Dit zouden wij na moeten gaan.

V: Ter verduidelijking van hetgeen als toelichting bij de zienswijze is gegeven; bij meldingen gerelateerd aan bewonersbedrag worden geen kosteloze reparaties uitgevoerd, tenzij de bewoner over een serviceabonnement beschikt. Klopt dat?

A: Nee, dat moet even worden verduidelijkt. Bij kleine herstellingen is de bewoner zelf verantwoordelijk om te repareren. Dit kan gedekt worden met het serviceabonnement, mits afgesloten. Bij opzettelijke schade, waaronder bewonersgedrag, is reparatie voor rekening van de bewoner zelf.

*De voorzitter sluit de vergadering. De medewerker 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