



Verslag 2346

Corporatie: Woonbron Dordrecht

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 lekkage van het balkon van de bovenburen en de daardoor veroorzaakte schade in de woning 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

Vorig jaar heeft klager een reparatieverzoek ingediend in september. Het duurde lang voordat er een antwoord kwam. Klager is van mening dat het melden van een lekkage snel moet worden opgelost. Klager heeft twee maanden moeten wachten en werd van het kastje naar de muur gestuurd.

Er zijn drie bedrijven bij klager langs geweest. Ze zijn ook bij de burens geweest, maar die werkten niet mee. Er is op het balkon gekeken en klager werd gemeld dat het probleem niet direct kon worden opgelost.

De verantwoordelijke aannemer heeft het verder op zijn beloop gelaten werd klager verteld. Klager is van mening niet nalatig te zijn geweest. Hij heeft regelmatig gebeld en ook via de website de klacht ingediend.

In december 2022 is er een spoedmelding gemaakt. Er werd gezegd dat het wel twee weken kon duren gezien de feestdagen. Het valluik bij de deur was verrot, het zakte een beetje door als klager erop stond. Er is een noodoplossing gemaakt voor het luik en later is het luik vervangen. De lekkage is verholpen, maar er zit wel veel zwarte schimmel op het luik.

Na de melding in september 2022 zou er iemand langskomen, maar ze kwamen niet. Klager heeft daar wel vrij voor moeten nemen.

Sinds oktober 2022 heeft klager diverse keren gebeld en gemaaild met de corporatie. Daarna heeft klager een klacht ingediend en dat heeft geresulteerd in deze hoorzitting.

De burens willen niet meewerken, maar klager is van mening dat het niet aan hen is om dat te weigeren. Sociaal Beheer is ook betrokken geweest bij de burens.

Klager hoort niets meer van de corporatie. Het stinkt in de gang en het stucwerk laat los.

De schimmel is wel een beetje verwijderd, maar het komt weer terug. Schimmel is slecht voor de gezondheid.

Het reparatieverzoek was toegewezen aan een aannemer, maar klager heeft die aannemer nooit gezien. Die aannemer zou niet goed zijn, maar daar heeft klager niets mee te maken.

Klager heeft heel vaak gebeld, maar hoort maar weinig terug. Er is ook een kleine ruimte naast de ingang. Daar kan klager echter geen spullen opslaan, want daar valt het stucwerk ook van de muur. Kleding neerleggen in die kleine ruimte kan ook niet, het is er te vochtig.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat speelt er nu nog aan problemen?

A: De stank is wel minder, maar je ruikt het nog wel. Toen het nog lekte, hoorde je het water ook vallen. We denken dat het nu niet meer lekt, maar we hebben wel nog schade.



V: Zit de regenpijp rechts bij uw voordeur?

A: Ja, die was met platen afgeschermd.

V: Is er nog steeds niemand geweest bij u om de klacht te beoordelen?

A: Er is wel aangebeld, maar ze zeiden dat ze boven zouden beginnen. Ze zijn op het dak geweest en dat is gerepareerd. Het bleek dat het probleem bij de burens zat. Er is iemand geweest voor het luik, maar toen was de lekkage nog niet verholpen. Nu is de lekkage wel verholpen.

V: Heeft u daarna nog contact gehad met de corporatie over herstelwerkzaamheden?

A: Ja, we hebben gebeld. We moesten een schadeformulier invullen en zeggen wat er gemaakt moest worden. Dat is zo'n beetje twee weken geleden, maar we horen niets.

V: Heeft u schade aan uw inboedel?

A: Nee, niet echt.

V: Is die kleine ruimte geventileerd?

A: Nee.

Zienswijze van de corporatie

De zienswijze is gemaakt door een collega, die niet meer werkzaam is bij de corporatie. Er is in de systemen gekeken en zaken hebben inderdaad lang geduurd. Lekkages zijn lastige problemen. De burens wilden niet meewerken, maar de corporatie moet wel toestemming hebben om hun woning te mogen betreden. Door druk op de burens uit te oefenen, zijn ze uiteindelijk gaan meewerken. De communicatie richting klager is niet goed verlopen. Er is wel iemand bij klager langs geweest en in het systeem staat dat klager toen niet thuis was.

Er is op 5 oktober wederom een afspraak gemaakt. Er werd geconstateerd dat de lekkage van het bovengelegen balkon afkomstig was. Op 24 oktober is er een brief naar de bovenburens gestuurd en is hun verzocht mee te werken. Op 25 oktober heeft klager gevraagd wat de status van de klacht was en is klager meegedeeld dat er een brief was gestuurd naar bovenburens. Op 28 november heeft klager gezegd een klacht in te dienen bij de KCWZH.

De heer XXXX heeft bij zijn collega's gevraagd naar de laatste stand van zaken, maar hij heeft nog geen terugkoppeling van collega's gekregen.

De heer XXXX erkent dat zaken niet goed zijn gegaan en dat er een terugkoppeling had moeten plaatsvinden richting klager.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Op 20 september heeft klager een klacht ingediend bij de corporatie en op 27 september zou er iemand langs gaan. Was dat een afspraak?

A: Ja, dat was gepland in overleg, maar klager was niet thuis.

V: Hoe verklaart u dat er nu nog klachten zijn?

A: Het is opmerkelijk dat de schimmel terugkomt. Als het nu droog is, zou het luik niet meer moeten schimmelen.

Gevolgschade is voor de corporatie en andere schade moet men indienen bij de eigen inboedelverzekering. Als die de claim afwijst, kan er een schadeformulier bij de corporatie worden ingediend.

V: Wat vindt u ervan dat er op 24 mei een reparatie heeft plaatsgevonden, maar dat nu blijkt dat het mogelijk toch niet is opgelost?

A: Ik heb er geen verklaring voor.

V: Wat vindt u ervan dat het nog stinkt?



A: Dat moeten we onderzoeken. Wellicht is er toch nog schimmel en vocht aanwezig.

V: Wat wilt u gaan doen de komende dagen?

A: De opzichter langs sturen om de schade aan de woning op te lossen. We kunnen de schimmel aanpakken en dan zal moeten worden bekeken of het definitief kan worden opgelost.

V: Kan er eventueel een droger worden geplaatst?

A: Als dat nodig is, kan dat zeker. We moeten eerst zeker weten of het vocht weg is. Een lekkage is erg lastig, maar we gaan er alles aan doen om het op te lossen. Er zijn verschillende mogelijkheden om de lekkage op te zoeken.

V: Staat u ook open voor een eventuele vochtmeting?

A: Ja, dat kan ook.

Laatste woord door de klager

Klager heeft ook keelpijn gehad en slaapt slecht. Klager wil graag compensatie en ook eventueel een huurverlaging met terugwerkende kracht.

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, 22 augustus 2023

Verzenddatum, 31 augustus 2023