



Verslag 2347

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 terugkerende lekkage (met bijbehorende schimmelvorming) in een van de slaapkamers van klager alsook een niet goed functionerende verwarming in de woonkamer.

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

*Klager heeft aangegeven om moverende redenen 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**

Mevrouw XXXX geeft aan dat er inderdaad een slechte bereikbaarheid van de corporatie is geweest welke te maken had met personeelstekort. Huurders hingen daardoor lang telefonisch in de wachtstand. Meerdere huurders hebben daarover geklaagd. Dat probleem is inmiddels verholpen en zal nu niet meer aan de orde zijn.

Ten aanzien van de niet goed functionerende verwarming in de woonkamer geeft mevrouw XXXX aan dat klager zelf moeilijk bereikbaar is voor het inplannen van afspraak. Wat de status op dit moment van de verwarming is kan zij zo dadelijk in het systeem nakijken.

*De voorzitter heeft te kennen gegeven dat op prijs te stellen en de zitting zo dadelijk daar kort voor zal schorsen. Dit om mevrouw XXXX de gelegenheid te geven het een en ander na te gaan.*

Wat betreft de lekkage, geeft mevrouw XXXX aan dat klager in eerste instantie een verkeerd balkon had doorgegeven waar de lekkage vandaan zou komen, waardoor de aannemer naar het verkeerde balkon is gegaan voor de uit te voeren werkzaamheden (bestaande uit het vervangen van lood). De klacht betrof het balkon van nummer 41.

Onlangs is de opzichter nog langs geweest en heeft geconstateerd dat het nog steeds lekt. De corporatie zal zich moeten beraden over een goede compensatie voor klager.

*Na de zitting kort te hebben geschorst, geeft mevrouw XXXX een update over de laatste stand van zaken aangaande de klacht van klager.*

Mevrouw XXXX geeft aan zojuist de opzichter te hebben gesproken. De opzichter zou met de ouders (de betrokken huurders) hebben gesproken en die gaven aan dat het probleem van de lekkage zou zijn opgelost. Dit bleek achterafgezien toch niet het geval te zijn, omdat op een later moment de dochter van klager wederom hier melding van maakte. Tot het moment dat de dochter van klager een nieuwe melding over de terugkeer van de lekkage



maakte, stond de eerder gedane melding in ons systeem als opgelost. Nu zal dit opnieuw moeten worden opgepakt.

Ten aanzien van de niet goed werkende verwarming, begreep ik van de opzichter dat deze onvoldoende warm wordt. Dit zal onderzocht moeten worden door middel van een capaciteitsmeting naar de warmte van de verwarming. De verwarming is dus niet defect, maar geeft volgens klager onvoldoende warmte af.

### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Wanneer is het lood vervangen?

A: Volgens mij was dat in oktober/november 2022.

V: De afspraak ging echter niet door, zo begrepen wij. Waarom niet?

A: Er was irritatie. Het kwam niet uit en van beide kanten is er geen moeite gedaan om het te verhelpen.

V: Hoe is de verwarming geregeld?

A: Dat is met een cv-ketel.

V: Beschikt de corporatie over een meldingssysteem voor nog openstaande reparatieverzoeken?

A: Ja, dat hebben we, alleen bewaken wij die onvoldoende. Er zit ergens een hiaat in het systeem. De aannemer geeft de bon aan als afgehandeld en dan controleren we te weinig of de klacht daadwerkelijk is afgehandeld.

V: Begrijpen wij goed dat u reden ziet voor compensatie aan klager?

A: Ja, dat klopt.

V: Klager geeft te kennen dat een van de slaapkamers onbruikbaar is (geweest). Kunt u iets zeggen over de schimmelvorming, waar klager last van ervaart?

A: Dat heeft de opzichter echter niet teruggekoppeld. Die heeft alleen teruggekoppeld dat het lekt. Ik weet niet hoe erg de schimmel is.

V: Welke compensatie vindt u gepast in deze omstandigheden?

A: We denken aan een bepaalde vorm van huurkorting, rekening houdende met wat de Huurcommissie in deze omstandigheden toe zou kennen.

V: Geeft u daarmee te kennen dat u pas over wenst te gaan tot compensatie, nadat klager de Huurcommissie heeft ingeschakeld?

A: Nee, dat niet. We houden daarbij rekening met in dat kader geldende richtlijnen.

V: Als wij in het uit te brengen advies het compensatiebedrag nader duiden; zou u zich daar dan als corporatie in kunnen vinden?

A: Ja. Wel gaan wij pas over tot compensatie als het probleem is opgelost, achteraf dus.

V: Kunt u toelichten wat de opzichter in tussentijd heeft gedaan (sinds het moment van het opstellen van de zienswijze)?

A: In juli en augustus van dit jaar is hij bij klager langs geweest.

V: En wat kunt u zeggen over eventuele actie nadien?

A: De opzichter heeft geconstateerd dat het nog lekt, waarna een reparatiebon is uitgezet. Dit ten behoeve van het herstel.

V: Zijn er andere huurders uit het complex die een gelijke klacht als klager hebben?

A: Op nummer 15 hebben we een dergelijke klacht over het balkon ontvangen. Dat probleem is naar tevredenheid opgelost.

V: Is dit dan een ander type lekkage?

A: We dachten dat het hetzelfde was, maar dat was dus niet zo.

V: Stel dat blijkt dat het probleem met de cv niet is opgelost, wat dan?

A: Dan zou ik dat ernstig vinden, maar ik denk wel dat het is opgelost.



V: Hoe kunnen huurders reparatieverzoeken indienen?

A: Dat kan telefonisch, online via de website of via Social Media.

V: Wij begrijpen dat de eerst uitgevoerde reparatie heeft plaatsgevonden op een verkeerd balkon. Weet klager dat? Is het gebruikelijk dat men dat teruggekoppeld krijgt?

A: Normaal gesproken worden huurders dan wel geïnformeerd. Ik ga er vanuit dat klager is geïnformeerd. Ik kan dat nakijken.

V: In het dossier lazen wij dat klager zich zorgen maakte over eventueel instortingsgevaar wegens het poreus worden van het plafond. Is daar reden toe?

A: Nee. De opzichter zegt dat daar geen sprake van is.

V: Er zal dus een capaciteitsmeting naar de warmteafgifte van de radiator plaatsvinden?

A: Ja, dat gaat nu gebeuren.

V: Heeft dit nog invloed in de mate van compensatie? Dit omdat er klaarblijkelijk ruis heeft bestaan in het niet functioneren dan wel een niet goed warm wordende radiator.

A: Ja, hier zal over de gehele periode rekening mee worden gehouden. De compensatie zit vooral in de lekkage en het verminderde woongenot.

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

Hoorzitting, 30 augustus 2023

Verzenddatum, 6 september 2023