



Verslag 2357

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 ondervonden lekkage afkomstig van het dak en/of dakgoot van klager.

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

De voorzitter deelt mee dat klager om moverende redenen heeft aangegeven niet bij de hoorzitting aanwezig te zijn. Gezien diens 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

Klager woont sinds 2017 in de woning. Ergens in 2018 meldt ze bij de corporatie dat er druppels hangen aan een afvoer. Pas in januari 2023 komt er dan weer een melding van klager binnen over een lekkage.

Klager heeft niet zelf gemeld dat ze een ander kozijn wilde. Dit is als zodanig in gang gezet nadat wij begin dit jaar bij klager langs zijn geweest en hebben vastgesteld dat het kozijn vervangen moet worden. Dat is dus een andere volgorde. De eerste melding was de losliggende dakpan. Het water loopt langs de afvoer, zegt klager. Een afvoer kan lekken; het is een oud pand. De leiding loopt langs de trap. Het betreft een witte pvc-buis (*refererend aan de foto die klager in het dossier heeft meegestuurd*). Als er koud water doorheen loopt en klager stookt veel, kan het condens geven.

Er was eens een verstopping in de keuken van klager, maar dat heeft hier niets mee te maken. Er zijn wel meldingen van klager in het systeem te zien, die wij steeds hebben opgepakt.

Aannemers hebben een bepaald mandaat om zaken op te pakken. Daar ziet de miscommunicatie op. Er wordt aangegeven dat een reparatie niet zou worden uitgevoerd omdat dat te duur zou zijn. Dat klopt niet. Tot een bepaald bedrag mogen aannemers dat zelfstandig in gang zetten. In dit specifieke geval, gezien de daarmee gepaard gaande kosten, kon daar niet direct akkoord op worden gegeven. De goedkeuring daarvan verloopt via de corporatie, wat ook is gegeven.

Eind deze maand wordt het kozijn vervangen. Het is een lekkage, maar niet erg hinderlijk. Het is natuurlijk vervelend, maar de stappen zijn gezet en het kozijn is in bestelling.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Begrijpen wij goed dat de eerste melding over de lekkage, waar de klacht op ziet, dateert van januari 2023?

A: Ja, dat klopt. Dat was een melding van een lekkage, maar niet dat het kozijn slecht was.

V: Hoe is de melding gedaan?

A: Er is gebeld en mevrouw mailt veel.

V: U zegt dat u klager niet heeft kunnen bereiken. Hoe zit dat?



A: Klager belt met een buitenlands nummer. Ons beleid is dat we daar niet op bellen. Dat geven we ook aan per mail. We zien veel contactverkeer met telkens een verzoek contact met ons op te nemen. Mevrouw zegt ook veel afspraken af.

V: Zijn er ook alternatieve manieren van communicatie?

A: Per e-mail doen we dat vooral. Aannemers bellen veelal, maar blijkbaar ook niet naar een buitenlands nummer.

V: Loopt de plaatsing van het nieuwe kozijn volgens planning?

A: Vooralsnog wel. Eind september moet het klaar zijn. Het is een op maat gemaakt kozijn. Het is bevestigd door de aannemer dat hij die datum kan halen.

V: Klager heeft ook een Nederlands 06-nummer zagen wij op het klachtenformulier. Was dat u niet bekend?

A: Dat weten we niet. Er is ook inwoning op dat adres, maar die zijn er ook vaak niet en dat vinden we wel een beetje vreemd. Je zou verwachten dat iemand van hen thuis kan zijn voor het uit laten voeren van werkzaamheden.

V: Begrijpen wij goed dat de opzichter bij klager langs is geweest tot vaststelling dat het kozijn vervangen moest worden?

A: Ja, dat klopt.

V: Hoe zit het met de dakpannen en de dakgoot?

A: De dakpannen en de dakgoot zijn al gerepareerd. Het is alleen nog het kozijn wat gerepareerd moet worden.

V: Wat betreft het defecte kozijn, ervaart klager daardoor tocht?

A: Nee, alleen water en verder meldt klager niets.

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, 6 september 2023

Verzenddatum, 13 september 2023