



## Verslag 2376

Corporatie: Haag Wonen

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 door klager ondervonden lekkage en gevolgschade daarvan binnen diens woning.

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

*Wegens de gemelde afwezigheid van klager, geeft de voorzitter een korte samenvatting van de klacht, alvorens de corporatie de gelegenheid te geven diens zienswijze uit te dragen.*

### Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan in de zienswijze de handelingen chronologisch te hebben gemeld. De reguliere aannemer van de corporatie, is de firma AertGeerts. Als er een probleem binnenkomt van een huurder, kan men rechtstreeks contact opnemen met de betreffende firma. AertGeerts behandelt de onderhoudsmeldingen en stuurt de dakdekker aan. Er is op alle meldingen van klager gereageerd, ook door de firma AertGeerts.

Er was een tweetal lekkages. Om te zien of een lekkage daadwerkelijk is opgelost, moet het weer regenen. Een periode van droogte draagt daar niet aan bij. Ook niet wanneer klager ons terug meldt dat de lekkage toch leek te zijn opgelost, maar later weer terug leek te zijn gekomen. Uiteindelijk heeft de kwestie geresulteerd in een klacht bij de KCWZH.

De heer XXXX geeft aan dat hij de aannemer heeft langs gestuurd bij klager. De laatste stand van zaken is dat het vermoeden bestaat dat de cv-installatie lekt. Klager klaagt dat de corporatie geen contact kan krijgen met haar bovenbuurvrouw. Echter, de bovenbuurvrouw geeft aan dat er bij haar al meerdere keren mensen langs zijn geweest tot het in kaart brengen van de lekkage en het verhelpen daarvan. Alleen is het zo dat de lekkage lastig is te lokaliseren.

De corporatie krijgt de bewoner van nummer 649 (*de bovenbuurvrouw van klager*) niet te pakken. Als er getest moeten worden, moeten beide partijen wel thuis aanwezig zijn. Dit omdat de cv-installatie een centraal systeem betreft en men in beide woning moet kunnen komen om een eventueel mankement te kunnen vaststellen. Bij beide huurders moet in kaart worden gebracht wat er speelt.

De heer XXXX geeft aan de toon van de brieven van klager heftig te vinden.

*Omwille van de verduidelijking van hetgeen aan de KCWZH is toegestuurd, wordt er door een commissielid een video-opname van klager getoond aan de corporatie.*

De corporatie gaat ervanuit dat de lekkage op het dak is opgelost. Er dient contact te worden gezocht met klager ten aanzien van de mogelijke lekkage uit de cv-leiding(en).



### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Begrijpen wij goed dat de afspraak van 6 oktober jl. niet is doorgegaan?

A: Volgens mij zijn ze 6 oktober wel langs geweest. Er is gisteren nog contact geweest met de aannemer hierover. Ik had daar graag terugkoppeling over gehad.

V: Zijn er afgelopen maanden nog nieuwe meldingen van klager ontvangen van een lekkage?

A: Nee, dat is niet het geval geweest.

V: Aan de door klager toegestuurde foto's is schade te zien aan het plafond van klager. Wordt daar nog iets mee gedaan door de corporatie?

A: Dat betreft gevolgschade. Als de lekkage verholpen is en het geheel droog is, pakken we dat op met stucwerk. Niet een complete kamer, maar alleen het gedeelte waar de schade zichtbaar is. Het kan zijn dat daardoor een kleurverschil zichtbaar is.

V: Wordt de schimmel ook aangepakt?

A: Ja, nadat de lekkage is hersteld.

V: Wat is nu de stand van zaken?

A: Het is jammer dat we er niet met de huurders uitkomen. Het is merkwaardig dat we met de betreffende personen geen contact kunnen krijgen.

V: Kunt u niet beter langsgaan?

A: Dat zijn dan weer andere mensen die dat moeten doen. Een huurder heeft ook een eigen verantwoordelijkheid in deze.

V: Uit het dossier maken wij op dat niet duidelijk is welke van de twee lekkages precies is opgelost. Zou u dat niet moeten weten? Is het niet vreemd dat u dat niet weet?

A: De dakdekker verwijst weer door naar de aannemer. Er is slecht contact. Op 6 oktober jl. zijn ze langs geweest bij klager, maar daar heb ik geen terugkoppeling van ontvangen. Dat zouden we wel moeten hebben. Huurder kan het beste aangeven wat er is opgelost.

V: Van wanneer dateert de eerste door klager gedane melding van lekkage?

A: Die is van 7 maart 2023. Die melding gaat direct naar de aannemer. Er is iemand bij klager langs geweest en die was er op dat moment niet. Op 14 maart is de afhandeling in het systeem gemeld.

V: Kan de corporatie niet de medewerking van een huurder verplichten in een kwestie als deze?

A: We zijn binnen geweest bij beiden. Het probleem moet worden 'afgepeld' om te weten te komen waar het probleem ligt. Dit zodat het opgepakt en opgelost kan worden.

V: Indien medewerking uitblijft, kan er dan een bepaalde dwangmaatregel worden ingezet? Wij nemen aan dat partijen namelijk gebaat zijn bij het verhelpen van een lekkage.

A: We sturen brieven. Als er een bewoner is die niet meewerkt, spannen we een kort geding aan. In deze casus is dat niet het geval. De huurder op nummer 649 heeft wel meegewerkt in deze.

V: Wat is nu een vervolgstap?

A: Mensen worden wederom aangeschreven om mee te werken. Anders komt er een kort geding.

V: Wij begrijpen dat klager geen inboedelverzekering heeft. Heeft dat impact op een eventueel uit te keren schadevergoeding aan klager?

A: Onze aansprakelijkheid is beperkt tot de opstal. Voor inpanidige gevolgschade is klager zelf verantwoordelijk. Het betreft een individuele verantwoordelijkheid tot het afsluiten van een inboedelverzekering. Daar kan de corporatie niets in betekenen.

V: Weet u waar klager woont in het complex?

A: Ik denk dat het de eerste verdieping is.



V: Zijn er andere soortgelijke meldingen in het complex van klager die gaan over lekkage?

A: Alleen van deze twee personen.

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

Hoorzitting, 31 oktober 2023

Verzenddatum, 13 november 2023