



## Verslag hoorzitting 2395

Corporatie: Woonkracht10

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 twee lekkage plekken, schimmel in de woning en de dienstverlening van de corporatie.

*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

In december 2021 heeft klager de woning bezichtigd. Er was toen al lekkage geweest in het plafond van de woonkamer. Dit zou gestuukt worden en ten tijde dat klager de sleutel kreeg was dit ook gedaan. Echter, de muren waren niet meer bewerkbaar door het stucen en daar heeft klager contact over opgenomen met de corporatie. Deze kwam het herstellen, maar tijdens dit proces ontstond er weer lekkage. Dit werd bekeken en zou ook hersteld worden. Hierna ontstond een herhalende fase van perioden met lekkages die dan weer wel en dan weer niet ontstonden en gerepareerd werden. Klager heeft hierdoor pas een maand later haar woning kunnen betrekken. Ook moest zij een bouwkachel neerzetten die veel stroom heeft verbruikt. Daarna leek het probleem opgelost. Kort daarna ontstond er weer een lekkage op dezelfde plek in het plafond, maar dit werd ook weer opgelost. Verder heeft het bouw personeel in de toiletten, bij de wasmachine en in de keuken gewerkt. Twee weken geleden is het geverfd in de woonkamer, want er zaten gele plekken en schimmel op de muur. Er is nu wel erg kleurverschil. Sinds een maand is er ook in de slaapkamer lekkage en toen heeft klager besloten een klacht in te dienen. Klager heeft weer steeds zelf contact moeten zoeken met de corporatie. Ze geeft aan al twee jaar geen woongenot te hebben en vooral schimmel is slecht voor de gezondheid.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Op 6 oktober 2023 heeft u een klacht ingediend en er is nu geverfd. Wat is nu de stand van zaken wat betreft de lekkage en de schimmel?

A: De lekkage lijkt nu opgelost, het lekt niet meer. Er is wel kleurverschil door de verf in de woonkamer. Op het plafond zaten grote gele vlekken en op de muur en op een koker zat schimmel, daar zijn ook foto's van. Er is dus over de schimmel heen geverfd. De reparaties wat betreft de slaapkamer lopen nog.

V: Klopt het dat niet de complete muur is geverfd, maar een klein deel ervan?

A: Ja, dat klopt inderdaad.

*(Foto's van de woonkamer worden vervolgens getoond door klager aan de commissie).*

V: Wat is de omvang van de gele vlekken in het plafond?

A: Die zijn nu inmiddels wat onduidelijker, want er is weer gerepareerd. Er was in het verleden al eerder geverfd, maar de gele vlekken kwamen er daarna gewoon weer doorheen. Kort daarna was er ook weer lekkage.



V: Kunt u nog een toelichting geven op de afhandeling van al uw meldingen?

A: Wanneer er door mij gebeld werd, moest ik zelf daarna weer terugbellen voor het beloofde antwoord, de stand van zaken of vragen wanneer er iemand zou komen. Ook werd ik vaak van het kastje naar de muur gestuurd. Als de aannemer het niet wist of als er een nieuwe order nodig was, moest ik naar de corporatie bellen en vice versa.

V: Door de aannemer werd u ook niet of op de hoogte gehouden?

A: Nee, die moest ik ook vaak nabellen. Of ik wist gewoon helemaal niet met wie ik contact moest zoeken.

*(Er worden nog wat foto's van de slaapkamer getoond door klager aan de commissie)*

V: Er is een open plek waar hout vanaf is gehaald, wat ziet u daar nu dan?

A: Ik zie een buis en een gat. Er zit ook een meterkast en alle schoenen die daar stonden waren beschimmeld. Dat is ook precies waar die koker boven zit.

V: De stand van zaken op dit moment is dat u zegt dat er geen lekkage meer is, maar er moet nog worden afgewerkt?

A: Ja, in de woonkamer klopt dat inderdaad. Eigenlijk in de slaapkamer ook voor zover ik nu kan zien. De afspraken daarvoor zijn 21 en 22 december 2023; dan komen ze het plafond stucen en verven. Er is nu iets opgespoten wat helemaal loslaat. De ene dag gaan ze stucen en de andere dag gaan ze het verven en alles om de koker heen dichtmaken.

V: De toegezegde schadevergoeding van twee maanden vindt u niet afdoende, wat vindt u dan een passende vergoeding?

A: We denken meer aan drie of vier maanden als je kijkt naar hoelang het nu duurt. Als je er 10% of 20% afhaalt en je spreidt het over hoe lang het heeft geduurd, dan is het wel een hoger bedrag. Ook kijkend naar het feit dat we pas een maand later in de woning getrokken zijn en de hoge stookkosten. Bovenstaande toezegging is inmiddels ook alweer een half jaar geleden. De huurverhogingen heb ik ook gewoon betaald.

### **Zienswijze van de corporatie**

Mevrouw XXXX en de heer XXXX betreuren dat er een lange periode is geweest dat er moeilijk contact te leggen was met de corporatie en dat klager het gevoel heeft gehad overal zelf achteraan te moeten gaan. Dit raakt haar oprecht. Er is echt een lange periode iets niet goed gegaan. De lekkages zijn, behalve domme pech, wel steeds vanuit een andere oorzaak ontstaan.

Mevrouw XXXX kan zich voorstellen dat het vervelend is om zoveel vochtproblemen en lekkages te hebben. Behalve dat zij uiteraard herstelwerkzaamheden uitvoeren, is een vergoeding niet gangbaar en standaard en twee maanden huur zijn al gegeven. We hebben ons best gedaan, maar we kunnen geen zekerheid geven of er geen lekkages meer zullen ontstaan. Mevrouw XXXX begrijpt dat het vertrouwen van klager in de corporatie beschadigd is geraakt. Verder geeft mevrouw XXXX aan hier lering uit getrokken te hebben en nu te weten wat er een volgende keer anders zou moeten.

Volgens de heer XXXX was het technisch gezien allemaal wel te verklaren, want de droging kwam niet snel genoeg op gang. Uiteindelijk zijn er twee oorzaken voor de lekkages gevonden. De aannemer heeft de opdracht in de woonkamer niet goed uitgevoerd, want hij zou de volledige wand behandelen in opdracht van de heer XXXX.

Er gaat geprobeerd worden dit samen te laten vallen met de herstelwerkzaamheden in de slaapkamer.



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

V: Wat voor vloer zit er tussen de woningen?

A: Een bakstenen vloer met daar overheen een laagje beton.

V: Er zat ook een lekkage in een waterleiding?

A: De laatste lekkage is ontstaan na een toiletrenovatie bij de burens. Daarbij ontstond een kleine breuk in de leiding in de muur. Deze is inmiddels opgelost.

V: Volgende week gaat er gestuukt en gesausd worden in de slaapkamer. Heeft dat stuukwerk niet meer droogtijd nodig?

A: Dit is allemaal langs mij heen gegaan vanwege ziekte, maar dit klinkt niet als een juiste volgorde. Ik ga er achteraan. Als je de ene dag stuukt, kun je niet gelijk daarna sausen.

V: Er wordt gevraagd om een andere, hogere vergoeding dan eerder is aangeboden, omdat er een tijd overheen is gegaan, wat vindt u daarvan?

A: Dat is coulance geweest, omdat er ook herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd.

We hebben nadien niet gedacht om er iets extra's bij te doen.

V: Is er in die vergoeding dan rekening gehouden met het feit dat klager niet gelijk haar woning kon betrekken?

A: Nee, dat heb ik niet gedaan. Ik ben daar ook niet bij betrokken geweest.

V: Kunnen er realistische toezeggingen gedaan worden over wanneer alles is opgelost?

A: Geen idee welke keuze er waarom is gemaakt, die casus is niet helder, omdat ik door ziekte afwezig was. Dat moet nagevraagd gaan worden. Dit gaat zeker voor de kerst lukken.

### **Laatste woord door de klager**

Klager heeft geen aanvullingen meer.

*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, 12 december 2023

Verzenddatum, 19 december 2023