



## Verslag 2404

Corporatie: Wooninvest

Dit verslag is een weergave van wat in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.  
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

### Korte omschrijving van de klacht

De klacht gaat over de lange doorlooptijd van de nu nog niet opgeloste lekkage en het uitblijven van een goede informatievoorziening voor de door klager gedane meldingen en over ingediende klachten.

*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

Sinds november 2022 zijn er vochtplekken op een muur in de woning van klager waarneembaar. Klager heeft daar melding van gemaakt. Vervolgens is een aannemer bij klager lang geweest. Deze vertelde dat het waarschijnlijk te maken had met de afvoerleiding van de bovenburen. Er zou een vervolgspraak gemaakt moeten worden. Vanaf dat moment verloopt de kwestie allesbehalve soepel. Afspraken gaan verkeerd of worden niet ingepland. De echte oorzaak lijkt niet gevonden te kunnen worden. Vervolgens gaat het over een douchevloer bij de burens, waar dan weer een afspraak voor gemaakt moet worden. Daar gaat tijd overheen omdat van alles verkeerd zou gaan. Uiteindelijk wordt er gevoegd, maar de vochtplek blijft aanwezig. Er worden weer afspraken gemaakt met de bovenburen, maar bij klager is het totaal niet duidelijk wat voor werkzaamheden daar dan uitgevoerd worden. Vervolgens krijgt klager te horen dat het probleem bij het dak lijkt te zitten. Daarna spreekt klager met aannemer Van der Spelt. Deze geeft aan het probleem door iemand anders te willen laten bekijken en dat hij nog telefonisch contact op gaat nemen met klager. In oktober 2023 heeft klager bericht gekregen dat er iets zou gaan gebeuren. Daarna heeft hij niets meer vernomen. Klager geeft aan er al tien jaar te wonen. In deze periode zijn heel veel dingen verkeerd gegaan. Dat heeft bij klager tot de spreekwoordelijke druppel geleid die de emmer deed overlopen. Klager heeft tot twee keer toe een klacht ingediend bij de corporatie. Beide keren heeft hij daar geen reactie op gekregen. Als gevolg hiervan heeft klager zijn kwestie nu voorgelegd aan de klachtencommissie.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Is het probleem nu technisch opgelost?

A: Nee, want ze zijn nu nog aan het dak bezig en de vochtplek is nog steeds aanwezig.

V: Uit het dossier maken wij op dat u de corporatie lange tijd de kans heeft gegeven om het probleem op een normale manier op te lossen. Op een gegeven moment heeft u daar telefonisch bericht van ontvangen met de melding dat de klacht behandeld zou worden.

Kwam de goede wil daarvan aan u over?

A: Nee, in mijn beleving niet. De corporatie nam ineens contact met me op, specifiek was dat op 28 november 2023, om aan te geven dat ze het probleem graag op wilden lossen. Alleen was dit bijna twee maanden na het laatste contact met hen. Ik wilde op dat moment de uitspraak van de klachtencommissie afwachten.

V: Heeft het aan u beloofde telefonisch contact in oktober nog plaatsgevonden?



A: Nee.

V: Wat zou de corporatie in uw ogen kunnen doen om aan te tonen van goede wil te zijn?

A: Wat ik fijn zou vinden, is dat er gereageerd en geluisterd wordt en er geen valse beschuldigingen gedaan worden. Zoals dat ik de toegang tot mijn woning geweigerd zou hebben. Ik heb bepaalde verplichtingen als huurder. Die probeer ik zo goed mogelijk na te komen. Andersom geldt dat in mijn ogen net zo.

V: Wij begrijpen dat de corporatie met verschillende oorzaken komt voor het vochtprobleem. Denkt u dat, gezien de laatste stand van zaken, de 'angel' nu aangepakt is?

A: Nee. Niemand kan iets terugvinden over de eventuele oorzaken en werkzaamheden die daarop verricht werden. Nu wordt er op het dak iets gedaan, maar ik heb geen idee wat precies. Ik heb besloten af te wachten, ook op wat de klachtencommissie daarvan vindt.

V: Wat betreft het weigeren van de toegang tot de woning zegt u dat dat nooit het geval is geweest. Begrijpen wij dat goed?

A: Er wordt in de zienswijze gezegd dat dit in oktober 2023 zou zijn geweest., Ik heb geen idee waar men dan op doelt. Ik heb in die periode één telefoongesprek gevoerd; dat was met Van der Spelt. Dat gesprek heb ik ook opgenomen en ik heb nooit zoiets meegedeeld.

V: Op welke etage woont u van het appartementencomplex?

A: Op de vijfde etage, de op één na hoogste.

V: Weet u of er ook andere bewoners in het complex zijn die last hebben van de lekkage, zoals u die ervaart?

A: Nee, dat weet ik niet

V: Wij begrijpen dat u twee keer, op 22 maart 2023 en 4 oktober 2023, een officiële klacht heeft ingediend bij de corporatie. Heeft u daar inmiddels een reactie op ontvangen?

A: Nee.

V: Waar is of zijn de vochtplekken zichtbaar in uw woning?

A: Bovenin een hoek in het toilet bij het plafond, op twee wanden, vlakbij de afzuiging. Dit uit zich vooral als het regent, dan is het nat. Soms is het ook een tijdje droog.

V: Heeft u ook (gevolg)schade ervaren?

A: Ja, als het zoals nu dan weer even droog is, zie je wel een aantal verkleurede kringen zitten. Dat zal gewit en behangen moeten worden.

V: Heeft u hier melding van gemaakt bij uw inboedelverzekering?

A: Nee, want ik weet helemaal niet wat de schade uiteindelijk is en hoe dat verder werkt. Ik wil het gewoon opgelost hebben. Het gaat mij niet om het geld.

V: Begrijpen wij goed dat u zich niet serieus genomen voelt door de corporatie?

A: Ja, dat klopt. En niet alleen bij dit probleem, maar ook bij eerdere probleemgevallen.

### **Zienswijze van de corporatie**

De heer XXXX geeft klager een compliment voor zijn duidelijke en uitgebreide overzicht wat hij heeft aangeleverd. Allereerst worden oprechte excuses gemaakt voor het feit dat de corporatie niet goed heeft gehandeld. Dit heeft deels te maken (gehad) met interne problemen.

De vochtplek is nog steeds aanwezig. De vraag is hoe we dit op gaan lossen. Het dak wordt nu genoveerd en verduurzaamd; dus geïsoleerd en geïmpregneerd. Mocht dit niet helpen, dan moet de corporatie verder gaan zoeken. Dan vooral bij de bovenburen en de koof die er loopt. Daar zitten allemaal standleidingen achter. Dan neemt de heer XXXX, als opzichter, de projectleider mee voor de kwestie en desnoods ook de uitvoerder van Van der Spelt. Er is daar nu een nieuwe uitvoerder die gelukkig van aanpakken weet.



Sinds april 2022 heeft de corporatie een nieuw klachtensysteem. Haar Klant Contact Centrum (KCC) is daarbij uitbesteed aan een externe partij in Venlo.

Er zijn twee hoofdaannemers die een contract met de corporatie hebben. Die pakken alles voor de corporatie op. Wij gaan er dan vanuit dat de aannemer Van der Spelt dit soort dingen goed oppakt en oplost. Ook de aannemer kampt met interne problemen. Daardoor zijn wij de grip erop [*de afhandeling van reparatieverzoeken*] verloren. Sinds de nieuwe uitvoerder bij de kwestie is betrokken, verandert er gelukkig langzaam iets.

Verder hebben wij als corporatie intern te maken met forse personeelsproblemen. Waar er zes opzichters waren, zijn er bij ons nu nog maar drie. Hierdoor is er (te) veel werk aan onze zijde dat opgepakt moet worden.

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

V: Wat is er geregeld qua communicatie naar de huurder toe, over de bij de corporatie ingediende reparatieverzoeken?

A: Als er een mail of brief komt dan wordt die in behandeling genomen. Dit alles wordt vervolgens aan de aannemer gegeven. Deze neemt dan contact met de betreffende huurder op.

V: Als er iets niet lukt door de aannemer, wordt dit dan teruggekoppeld aan de corporatie?

A: Ja, en dat gaat steeds beter. Met name sinds de afgelopen maanden en de rol van nieuwe uitvoerder die er is.

V: Om de afzuiging heen (in het toilet) is het vochtig. Kan het misschien zo zijn dat het water via de afzuigunit naar binnen komt? Is daar al naar gekeken?

A: Dat zou eventueel een oorzaak kunnen zijn, maar ik weet niet zeker of daarnaar gekeken is.

V: Werd er ook in een droge en een natte periode naar de oorzaak gezocht?

A: Ja.

V: Wij begrijpen dat het vochtprobleem als zodanig wordt erkend. Is er ooit overwogen lekdetectie in te zetten?

A: Dat is wel gevraagd, maar ik durf dit niet met zekerheid te zeggen.

V: Het KCC van de corporatie zit in Venlo en zij zetten de binnengekomen opdrachten uit. Daarna gaat de betreffende onderhoudspartner op pad. Er moeten dingen uitgezet worden. Het lijkt erop dat de corporatie niet volledig op de hoogte is van wat door haar onderhoudspartners wordt uitgevoerd. Hoe komt dat?

A: De corporatie ziet daar niets van terug. Een koppeling tussen het KCC, de aannemer en de corporatie bestaat nog niet. Het enige dat we kunnen opvragen is een status bij de aannemer. We kunnen tegenwoordig wel zien welke meldingen bij het KCC binnenkomen.

V: Was dit voordat het nieuwe systeem met het KCC er kwam ook al zo?

A: Ja.

V: Wanneer is [*over de lekkage*] het laatste contact geweest tussen u en de aannemer?

A: In december 2023. Toen werd aangegeven dat ze het dak zouden gaan repareren, het toilet na gingen kijken en een bezoek zouden brengen aan de bovenburen.

V: U moet dus als opzichter steeds actief het contact zoeken met de aannemer, terwijl dit eigenlijk allemaal andersom zou moeten verlopen, nietwaar?

A: Ja, dat klopt. Zij moeten ons eigenlijk ontzorgen, maar dit is nog niet het geval.

V: Kunt u nog iets zeggen over dat in de zienswijze staat dat de aannemer aangeeft dat klager hem de toegang tot de woning heeft ontzegd?

A: Ik ben hier niet bij geweest, maar heb dit van de aannemer teruggekoppeld gekregen. Het is wat zwart/wit neergezet door mijn collega; iets genuanceerder was beter geweest. Er werd



wel toegang verleend, maar de aannemer was er op een ander/eerder tijdstip dan van tevoren aan klager was gecommuniceerd.

V: Het dak wordt nu gerenoveerd. Vindt dat plaats in het kader van het meerjarig onderhoudsplan van het complex?

A: Nee, het betreft een verduurzamingsproject.

V: Heeft de aannemer teruggekoppeld wat de verwachting is wanneer de kwestie van klager opgelost zal zijn?

A: Ik weet dat ze nu zodanig klaar zijn dat de stelling wordt opgebouwd aan de oneven kant waar klager woont. Meer weet ik niet.

V: Stel dat de lekkage definitief is opgelost, voor wie komen vervolgens de kosten voor de herstelwerkzaamheden in de woning van klager?

A: Normaal is dat voor de inboedelverzekering. Omdat dit al een langlopend traject is, kan ik hierbij aangegeven dat de corporatie klager tegemoet zal komen door dit voor haar rekening te nemen.

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

De melding dat ik de toegang tot de woning zou ontzeggen heeft te maken met een medewerker van de aannemer die zou komen voor het toilet. Hij was anderhalf uur eerder aanwezig dan aangegeven. Klager had gebeld en kreeg te horen dat hij zich niet aan de afspraken houdt, omdat hij niet opendeed. Dat er zomaar iets aangenomen wordt, zonder bewijs en alleen na een melding [*van de aannemer*] vindt klager echt niet kunnen.

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

*Hoorzitting, 17 januari 2024*

*Verzenddatum, 29 januari 2024*