



Verslag 2451

Corporatie: Woonbron Dordrecht

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 heeft betrekking op de lange duur van herstelwerkzaamheden naar aanleiding van een lekkage bij de bovenburen.

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

Klager was om moverende redenen niet aanwezig bij de hoorzitting.

Zienswijze van de corporatie

De woningen zijn nieuw en nog niet zo lang geleden opgeleverd. Helaas was er een lekkage bij de bovenburen. We hebben geprobeerd het met elkaar goed op te lossen

Een collega van XXXX heeft veel contact gehad met klager. Het moet goed drogen voordat er hersteld gaat worden. Tijdens het proces had klager alle begrip, maar nu vindt hij dat het te lang duurde. Wellicht hebben we dat niet duidelijk genoeg uitgelegd, want er is nu onbegrip over de doorlooptijd en er ontstond weerstand.

We hebben ook gekeken of er bij ons vertragingen zaten in het proces. Echter, wat betreft het vochtgehalte, dat vaak is gemeten, kon het niet sneller.

De opzichter heeft bij elke controle zelf gezien dat er niet werd gelucht en niet werd verwarmd. Dat vertraagt het proces. Daarna zijn de herstelwerkzaamheden ingepland.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat vindt u van de reactie van klager op de zienswijze inzake de intercom?

A: Voor de intercom zijn het bestellingen die we plaatsen. Als er zicht op is dat het kan plaatsvinden, dan doen we dat. We hebben te maken met levertijden en soms kan het niet sneller.

V: Het is een nieuw gebouw met een nieuwe intercom. Er is echter vijf maanden gewacht op de intercom. Hoe kan dat?

A: Het is niet veel voorkomend dat door een lekkage de intercom niet werkt. Alleen klager heeft klachten over de intercom.

V: Hoe ziet u de termijn van klager om alles in orde te maken tot aan het moment dat het opgelost is?

A: Vanaf begin melding en het zorgen van niet lekken en het drogen hebben we heel goed contact gehad met klager. Klager moest zelf ook nog van alles doen in de woning. Klager ging ook verder in de woning. De verstandhouding was goed tot op een bepaald moment. Er is klager meerdere keren gezegd om ramen open te zetten en te stoken.

V: Waarom is er niet eerder een bouwdroger geplaatst?

A: Toen het drogen langer bleek te duren, is er geadviseerd een bouwdroger neer te zetten. Maar uiteindelijk is er geen bouwdroger geweest. Klager koos er zelf voor om geen ramen open te zetten en te stoken.

V: Snapt u dat klager vond dat het te lang duurde?

A: Ik zou ook eerst het plafond doen alvorens een vloer te leggen. Ik begrijp de teleurstelling. Wij hebben de lekkage niet veroorzaakt. We hebben geprobeerd te helpen.



Klager heeft zelf ook aan de vertraging bijgedragen. In het systeem hebben we ook nog gekeken naar de opdrachten aan de opzichter en of daar wellicht vertragingen in zaten. Daar hebben we niets over gevonden.

V: Kunt u reageren op de contacten van klager met de firma Van Houwelingen?

A: Het is fijn als mensen zelf met de aannemer communiceren. De opzichter heeft ook vaak contact gehad met klager. In het begin van het traject was de omgang en communicatie plezierig.

V: Verloopt de communicatie vanuit de opzichter?

A: Ja, de opzichter is in de lead.

V: Kunt u reageren op het spuitwerk en het verven van het plafond. Daar zouden verkeerde keuzes zijn gemaakt?

A: Nee, dat weet ik niet.

V: Wat was de oorzaak van de lekkage?

A: De afvoer van de vaatwasser bij de bovenburen lekte.

V: Liep het water in het beton?

A: Op de scheiding van het beton liep water naar beneden.

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, 28 mei 2024

Verzenddatum, 3 juni 2024