



## Verslag hoorzitting 2508

Corporatie: Staedion

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 verschillende lekkages en een compensatie omdat het proces rondom de herstelwerkzaamheden niet goed verlopen is.

*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

Klager vertelt dat er vijf lekkages zijn geweest sinds december 2022. In juli 2024 is de laatste lekkage verholpen. In de tussentijdse perioden zijn afspraken niet nagekomen of mensen kwamen niet opdagen. Ook werden de lekkages niet helemaal verholpen. Klager heeft hier diverse keren over gebeld met de corporatie.

Klager heeft toentertijd met de heer XXXX van de corporatie gesproken en die had het over een huurcompensatie van 40%. Deze meneer is helaas niet meer in dienst en bereikbaar. Klager vindt het vooral storend dat de lekkages al vanaf het begin gemeld zijn. Hier is vaak over gebeld en er zijn veel mondelinge toezeggingen gedaan en afspraken gepland die niet zijn nagekomen. Klager heeft het gevoel van het kastje naar de muur te zijn gestuurd. We stonden in de 'wachtmodus'. Ondertussen hadden wij lekkages die elke dag erger werden. De douche werd opengebroken en zo achtergelaten zonder de lekkage te hebben verholpen. Er kwam een 16-jarige onderaannemer langs die totaal niet wist wat hij deed.

Wij werden aan ons lot overgelaten en zijn naar het kantoor van de corporatie gegaan met de vraag wat wij moeten doen. De heer Veldhof heeft ons te woord gestaan, maar hij kon niets doen. Deze meneer heeft enkele linkjes gegeven om contact op te nemen. We hadden ongeveer tweewekelijks contact, maar ook de heer Veldhof verdween buiten beeld. Klager kreeg te horen dat vanuit het management was opgedragen geen contact meer op te nemen. De heer XXXX kwam aan het eind van het proces in beeld. In het begin was het een heel fijn contact. De heer XXXX vertelde dat hij de regie zou nemen. Helaas was ook hij ineens niet meer bereikbaar en terugbelverzoeken werden niet nagekomen.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Kunt u aangeven welke afspraken niet zijn nagekomen?

A: De financiële compensatie die vanaf het moment dat het opgelost is, zou worden gegeven. Dit hebben we mondeling met de heer XXXX besproken. Wij hebben gevraagd om dit per e-mail te bevestigen. De heer XXXX zou dit met zijn manager bespreken. Wij hebben een e-mail gehad waarin staat dat als het opgelost is de compensatie verder besproken zou worden.

V: De klachtencommissie kan geen uitspraak doen over een schadevergoeding. Dit verzoek dient u bij de Kantonrechter neer te leggen. Wij kunnen wel een uitspraak doen over het procesverloop. Kunt u daar nog iets over zeggen?

A: Wij gaan het aan de Kantonrechter voorleggen. Wij zouden graag van de klachtencommissie horen of wij in ons recht staan en of jullie ook in het proces een uitspraak kunnen doen. Er zijn foto's opgestuurd die niet van onze woning zijn.



*(De heer XXXX geeft aan dat dit een fout is, deze foto's horen bij een ander dossier)*

V: Heeft u de zienswijze van de corporatie gezien?

A: Ja, die heb ik gezien.

V: De corporatie zegt in deze zienswijze dat zij alles hebben gedaan wat klager van de corporatie had mogen verwachten. Ze hebben de melding in december 2022 direct bij de aannemer uitgezet. Hoe kijkt u hier tegenaan?

A: Misschien heeft de corporatie dit gedaan, maar de aannemer komt de afspraken niet na of komt niet opdagen. We kunnen de aannemer ook niet meer bereiken en deze laat ook niets meer van zich horen.

V: Het contact met de aannemer liep niet goed en dat heeft u ook bij de corporatie gemeld. Heeft de corporatie daar niets mee gedaan?

A: Zoals in de klachtenmelding staat, waren er mensen van de aannemer en de corporatie die de eerste maanden langs zijn geweest. Zij kwamen alleen kijken en hebben verder niets gedaan.

V: Eind maart 2023 zou een lekkage zijn verholpen. Daarna heeft u in mei 2024 een nieuwe melding gedaan. Klopt dat?

A: Nee, in die tussenliggende periode is er heel veel contact geweest, want het ging om dezelfde lekkage.

V: Begrijpen wij goed dat de lekkage die in maart 2023 was gemeld, niet was verholpen?

A: Dat klopt, maar er waren meerdere lekkages.

V: Daar heeft u contact over gehad met de corporatie, zegt u. Dit staat niet vermeld in de zienswijze.

V: In de zienswijze staan data genoemd waarop een klacht binnenkomt en waarop een offerte wordt gemaakt en de uitvoering van de werkzaamheden. Daarvan uitgaande is de doorlooptijd redelijk. Wat vindt u hiervan?

A: In het begin zou je zeggen dat het tot maart 2023 doorliep. Echter, de klacht is van juni 2024 en was nog niet helemaal afgehandeld.

V: Is er een schadevergoeding door de verzekering uitgekeerd?

A: Er is alleen materiele schade vergoed.

### **Zienswijze van de corporatie**

Laat ik beginnen met te zeggen dat het een vervelende situatie is dat wij nu hier aan tafel zitten. Dat willen we liever niet. Waar de klacht werkelijk om gaat, is de vergoeding en dan nog buiten beschouwing gelaten wat er geschreven is over het onderhoud.

De collega, de heer XXXX, zou volgens klager een toezegging hebben gedaan van 40% huurcompensatie. Gezien het feit dat het met de aannemers niet goed verlopen is en dat klager vrij heeft moeten nemen en ander ongerief heeft ervaren, hebben wij als corporatie een ongeriefsvergoeding van € 550,- aangeboden. De corporatie kan niets terugvinden over een toezegging van huurcompensatie door de heer XXXX. De huurcompensatie wordt niet gehonoreerd. De procedure is dat de Huurcommissie hier uitspraak over kan doen. Deze procedure is door klager doorlopen, maar klager was hier niet-ontvankelijk. De volgende stap is om het voor te leggen aan de kantonrechter. Meer wil ik er niet over zeggen.

Vanuit mijn beleving hebben wij de melding gehad en de klacht bij de aannemer aangestuurd. Soms komen er verschillende mensen, zoals een onderhoudsmonteur, een opzichter of een aannemer. Soms kunnen ze het probleem niet direct vinden. Het is een proces geweest dat zeker niet soepel verlopen is. Daar heeft de corporatie een ongeriefsvergoeding voor aangeboden. Klager heeft mij gevraagd om contact op te nemen



met de heer XXXX. De heer XXXX is inmiddels uit dienst en kan daar niet meer voor benaderd worden.

In mijn beleving gaat de klacht over geld ter compensatie van het ongerief dat klager heeft ondervonden. Er ligt geen klacht over zaken die niet afgehandeld zijn. In juni 2024 heeft klager gemeld dat alle klachten zijn afgehandeld.

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

V: De ongeriefsvergoeding zou een reden hebben. Kunt u dit toelichten?

A: De heer XXXX zou wellicht geconstateerd hebben dat klager meer last heeft ondervonden dan gebruikelijk is. Dat begrijp ik en als corporatie kunnen wij dan een ongeriefsvergoeding betalen.

V: Is deze nog niet uitbetaald?

A: Nee, nog niet.

V: Kunt u terugzien in het dossier of er een reden was voor een ongeriefsvergoeding? Doelend op dat zaken niet soepel verliepen?

A: Ja, dit staat schriftelijk op papier.

V: Dus u weerspreekt het moeizame proces niet?

A: Nee, dat weerspreek ik niet.

V: Is er niets vastgelegd over huurcompensatie?

A: Nee, daarover is niets vastgelegd.

V: Zijn er naar aanleiding van de lekkages herstelwerkzaamheden uitgevoerd?

A: Ja, dat klopt. De vraag is of de lekkage ernstig was. Het was vervelend, maar de inboedel was niet helemaal ondergelopen, toch?

*(Klager zegt dat er schimmel op het laminaat zit)*

V: De materiele schade is vergoed door de verzekering van klager en de overige schade is hersteld door de corporatie. Is dit juist?

A: De schade aan het casco is door de corporatie hersteld.

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

Wij vinden het heel vervelend verlopen. We hebben de meeste moeite met de communicatie met de corporatie. Wij wisten niet meer bij wie wij moesten zijn met onze klachten. Er was veel wisseling van contactpersonen of deze waren niet of slecht bereikbaar. Wij hebben op advies van de heer XXXX contact opgenomen met de Huurcommissie om meer vaart in het proces te krijgen.

*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, 16 oktober 2024

Verzenddatum, 22 oktober 2024