



Verslag 2434

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 gaat over lekkage in de gemeenschappelijke ruimtes en de kelder van klager, schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimtes en de onzorgvuldige afwerking van de kabelgoot van de zonnepanelen en het niet goed reageren van de corporatie op deze klachten.

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

Zienswijze van de corporatie

Het gaat vooral over de doorlooptijd die erg is opgelopen. De corporatie had te maken met veel leveranciers. De buitenschil van het complex is onderzocht, want er werd eerst gedacht aan een doorslaande gevel. De bewoner van de eerste verdieping heeft vaak niet meegewerkt, niet teruggebeld en nergens op gereageerd. Er zijn gaten geboord in het trappenhuis, aangezien het er op leek dat een waterleiding lek was. Er waren ook twijfels over de vernieuwde badkamer. De afvoer die is doorgevoerd leek te lekken in de meterruimte. Later bleek dat verzadigd beton te zijn. In de kerstvakantie heeft de installateur de bewoners zover gekregen om mee te werken. In de tweede week van januari is vervolgens de waterleiding van de eerste verdieping in zijn geheel vervangen. Het heeft weken in beslag genomen. De waterleiding was gekoppeld en die koppeling lekte. Dat gebeurt vaker in gebouwen van die leeftijd. Er was in eerste instantie alleen een klein beetje water. Daardoor dachten we niet direct aan de waterleiding.

Klager noemt ook het schoonmaken en zonnepanelen. Ik heb dat echter niet benoemd in de zienswijze. De schoonmaak wordt volgens programma uitgevoerd en dat is onder controle. Wat betreft de zonnepanelen heb ik nog geen terugkoppeling gekregen. Deze week is gestart met het schadeherstel in het trappenhuis. Het wordt gedroogd. Per week droogt er ongeveer een centimeter, dus dat gaat maanden duren.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat kunt u zeggen over de schade aan de persoonlijke eigendommen in de kelder?

A: Daar heb ik geen opname van.

V: Wanneer is de opdracht verstrekt voor de leiding? Wanneer is de firma Smits op pad gestuurd?

A: De badkamer in de woning op de eerste verdieping is vervangen. Dat is in 2023 gedaan omdat het ging lekken. Dat is onder garantie uitgevoerd. De bewoners werkten echter niet mee.

V: Klager meldt op 9 oktober 2023 de klacht bij de corporatie. Wanneer sturen jullie dan iemand?

A: Dat is begin november geweest. De weken erna is wekelijks gebeld en zijn brieven gestuurd om met de bewoners op de eerste verdieping afspraken te maken.

V: In de brief van 11 december 2023 wordt verwezen naar de schoonmaak. Verloopt de schoonmaak zoals het moet? Er hoeft niets extra's te gebeuren?



A: De schoonmaak wordt gecontroleerd en is naar behoren uitgevoerd.

V: Klager wilde graag dat het water weggepompt wordt. Dat liep niet zoals klager dat wilde. Hoe is dat verlopen?

A: Dat is niet goed gegaan bij het schoonmaakbedrijf. Zij moeten dagelijks controleren of het water wegloopt. Dat is één keer gebeurd, maar het had bijna dagelijks gecontroleerd moeten worden.

V: U bent niet op de hoogte van de schade. Is er een procedure die u hanteert als het gaat om schade die huurders hebben ondervonden maar die geen inboedelverzekering hebben?

A: Als mensen aangeven die verzekering niet te hebben, kijken wij er naar. Hoe redelijk is de claim en hoe redelijk zijn de spullen die worden genoemd, daar kijken we naar. Daarna gaan we een en ander beoordelen.

V: U kunt een en ander niet duidelijk toelichten over bijvoorbeeld de schadevergoeding en ook niet over de terugkoppeling van bijvoorbeeld de zonnepanelen. Daardoor kunnen wij niet een volledig beeld krijgen van de situatie. Wat vindt u daarvan?

A: Ik weet niet hoe belangrijk het onderdeel van de zonnepanelen was. Dat ging om een niet correct bevestigde kabelgoot. Ik dacht het tijdens deze hoorzitting zou gaan over de lekkage.

V: Waarom dacht u dat? Op het klachtenformulier staan zaken over achterstallig onderhoud benoemd. Daar moeten wij als commissie een oordeel over geven.

A: Bij mij is de klacht terechtgekomen omdat het ging over de lekkage. Ik had wellicht een en ander actiever moeten betrekken bij de klacht. Wat betreft de vergoeding dacht ik dat er tijdens de hoorzitting over gesproken zou worden.

Een commissielid meldt dat het klachtenformulier het uitgangspunt is. In de zienswijze dienen dus alle punten te worden benoemd.

V: Is er geen bedrag genoemd voor een schadevergoeding?

A: Nee, daar is nog niet over gesproken.

V: Het heeft allemaal veel langer geduurd, toch?

A: We hebben ons uiterste best gedaan om alles op te lossen en hebben partijen aangestuurd. We hebben niet echt goed gehandeld. Een aanbod aan klager zou op zijn plaats zijn.

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, 17 april 2024

Verzenddatum, 25 april 2024