



Verslag 2498

Corporatie: Woonbron Delft

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 doorlooptijd tot het doen vervangen van het kozijn van klager alsook de ondervonden gevolgschade.

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

Eind november 2024 heeft klager reeds een melding gedaan van een lekkage in haar slaapkamer. Er liep water naar binnen. Klager heeft dat gemeld bij de corporatie en die heeft daarop een offerte opgevraagd bij de aannemer. Later bleek de offerte te duur te zijn. Vervolgens is er door de corporatie een aannemer aangewezen die er vervolgens tot 15 juli 2024 over heeft gedaan om het probleem op te lossen.

Klager heeft in die tussenliggende periode ook contact gehad met de corporatie, maar die verwezen klager steeds terug naar de aannemer. Tijdens de reparatie van de lekkage is de zonwering kapotgegaan. De aannemer zou daarvoor terugkomen, maar dat gebeurde niet. Klager belde daarop wederom met de corporatie, maar die kwam niet langs. Later kreeg klager een filmpje met de mededeling dat de zonwering niet kapot was. Dat bericht vond klager heel vreemd.

De voorzitter geeft aan dat er in het dossier niets wordt gemeld over een defect geraakte zonwering. Klager geeft daarvan aan dat de corporatie daar wel bekend mee is.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Waar gaat het u nu vooralsnog om?

A: Dat er intern bij de corporatie zaken niet goed gaan. Er is geen zicht op het verloop van een gedane melding. De corporatie moet met haar huurders in gesprek. Ik mis de communicatie met de corporatie op dat vlak.

V: Heeft u de door u ondervonden (gevolg)schade gemeld bij uw inboedelverzekeraar?

A: Jawel, maar ik ga het niet claimen bij mijn eigen verzekeraar. Dit om niet als een mogelijke 'veel claimer' bekend te willen staan.

Wat betreft de schade, gaat het om de vloer die beschadigd is geraakt. Verder ook het defect aan de zonwering die niet meer volledig sluit. Deze had ik overgenomen bij mutatie.

V: Heeft u de corporatie aansprakelijk gesteld voor de door u geleden schade?

A: Ja, ik heb daartoe een formulier ingevuld via de website. De corporatie heeft daarover contact met me opgenomen.

V: Kunt u de schade duiden?

A: Er moet behangen worden en de vloer is beschadigd. De beschadigingen aan de vloer heb ik wel gemeld bij de corporatie.

V: Kunt u iets zeggen over het schadebedrag?

A: Dat weet ik niet. Ik heb gemeld dat ik schade heb aan de vloer.



V: In relatie tot uw kozijn, begrijpen wij dan goed dat u daartoe zelf contact op moest nemen met de aannemer?

A: Dat klopt. Er waren diverse toezeggingen gedaan, maar dat ging niet goed.

V: Pakte de corporatie dat dan verder niet voor u op?

A: Ja, zij het dat ze mij terugstuurden naar de aannemer.

V: Wat zou u willen horen van de corporatie?

A: Ik wil graag horen waarom het zo lang heeft moeten duren. Als iemand zegt dat het water naar binnen loopt, moeten ze misschien strakker de regie houden.

V: In welke ruimte is het kozijn aanwezig waar de lekkage was?

A: Dat kozijn is in één van de slaapkamers.

V: Hoe merkte u op een gegeven moment dat er water naar binnen kwam?

A: Er zit een vensterbank overheen. Als die vol was, dan stroomde het water naar de vloer. Ik moest zelfs emmers neerzetten als het erg regende.

V: Kunt u aangeven hoe het probleem is ontstaan?

A: Vorig jaar zag ik op een gegeven moment dat er water lag op de vloer. Kort daarna werd het steeds erger.

V: Heeft u een video-opname gemaakt van de lekkage?

A: Ja, maar die heb ik niet toegestuurd. Ik heb wel duidelijk gemaakt bij de corporatie hoe ernstig de situatie was.

V: Hoe snel kwam er iemand bij u thuis nadat u de eerste melding daarover in november vorig jaar maakte?

A: Er kwam al vrij snel iemand langs. Echter, die bleek te duur voor de corporatie. Daarna kwamen er zeker zo'n acht keer mensen bij mij thuis om de situatie te beoordelen en het nieuw te plaatsen kozijn in te meten.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX meldt dat als er een offerte komt van een aannemer boven een bepaald bedrag een offertetraject wordt gestart om op die manier een goede keuze te kunnen maken. Met de aannemer die de eerste offerte heeft gemaakt heeft de corporatie slechte ervaringen. Als er water binnenstroomt bij een huurder, is het urgent. De firma Coen Hagedoorn hebben we gekozen voor deze klus. Echter, het is bij hen ook niet goed gegaan met de bestellingen. Dat gebeurt helaas wel vaker met hen. We hebben inmiddels de samenwerking met hen opgezegd, omdat we daar niet tevreden over zijn. Het is jammer dat het allemaal zo lang heeft moeten duren.

Er is wat de zonwering betreft aan de aannemer, Coen Hagedoorn, gelegenheid gegeven het probleem op te lossen. Dat is helaas niet gelukt. We hebben daarop onze eigen inboedelverzekering ingeschakeld en die gaat de aannemer aansprakelijk stellen. Voor het verdere traject in relatie tot de inboedel is het wel vereist dat klager een claim bij haar inboedelverzekeraar indient. Slechts bij een afwijzing (en pas na ontvangst daarvan) kan het aansprakelijkheidstraject bij onze eigen verzekeraar verder worden opgepakt. Wij raden bewoners wel altijd aan om de eigen inboedel in te schakelen aangezien die vaker uitkeren en wat soepeler daarin zijn.

De voorzitter vat voor partijen de gebruikelijke wijze van aansprakelijkheidsstelling samen. Ten aanzien van de zonwering (waaraan een zelf aangebrachte voorziening ten grondslag ligt) geeft hij aan dat in zijn algemeenheid reparaties en onderhoud voor rekening van de huurder is. Nu blijkt de schade daaraan te zijn ontstaan door toedoen van de door de



corporatie ingeschakelde aannemer, waarvan de corporatie heeft aangegeven de schade bij hen te zullen verhalen.

De heer Jansen meldt dat de corporatie daarin een fout heeft gemaakt. Het zou zo moeten zijn dat er tegen huurder gezegd was de zonwering tijdelijk te doen verwijderen en na uitvoering van de werkzaamheden pas terug te plaatsen. De corporatie heeft Coen Hagendoorn gemeld dat ze het hele pakket moeten oppakken.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Spreken we hier van een technisch gebrek? – en was u zich bewust van de ernst van de situatie?

A: Er wordt tegenwoordig heel makkelijk gezegd dat iets vervangen moeten worden. Er hadden wellicht rubbers kunnen worden vervangen rondom het raam.

(Klager meldt dat bij een bepaalde windsterkte er water naar binnen kwam. Het is niet het rubber wat niet goed was; er zat een gat in de muur.)

V: Zijn in het systeem de stappen vastgelegd wat er allemaal is opgepakt?

A: Dat klopt.

(Klager meldt dat het raam, nadat het kozijn is vervangen, aanloopt tegen het plafond.)

V: Kijkend naar het aanlopen van het raam en de omstandigheid dat u daar niet eerder van op de hoogte was, pakt u dit verder op?

A: Dat pakken we zeker op.

V: Kunt u iets zeggen over de communicatie met de aannemer?

A: Klager is gelijke wijze op de hoogte gehouden als wij. We hebben een gesprek gehad met de aannemer en die meldde dat het kozijn besteld was.

V: Houdt u op het verloop daarvan toezicht?

A: Nee, normaliter niet. De aannemer weet wat de status is en die neemt zelf contact op met klager. We monitoren wel de doorlooptijd. Bij deze aannemer duurde het proces te lang.

V: Was de doorlooptijd voor u geen aanleiding om in actie te komen?

A: Nee, maar dat is nu achteraf.

V: Wij begrijpen dat klager niet op de hoogte is van hetgeen er op de achtergrond in gang is gezet bij de verzekeraar van de corporatie in relatie tot de zonwering. Was het niet gepast om klager daarover te informeren?

A: Op 17 september jl. heeft onze verzekeraar contact gehad met klager. Uit dat gesprek is gebleken dat ze de aannemer aansprakelijk gaan stellen. Dat krijgen wij teruggekoppeld.

V: Wat is de gemiddelde doorlooptijd voor het vervangen van een kozijn?

A: Dat is acht tot tien weken.

V: Kijkend naar de doorlooptijd, zijn we nu zo'n acht en een halve maand verder. Wat vindt u daarvan?

A: Als er na drie maanden wordt geconstateerd dat er iets niet goed is, dan schuift het hele proces zomaar weer drie maanden op. Het was een offertetraject en dat duurt zeker vier tot vijf weken langer. Helaas zullen ze bij de aannemer vanwege het opzeggen van de samenwerking wellicht niet harder hebben gelopen voor ons.

V: Bent u van mening dat dit traject niet goed is verlopen?

A: We vertrouwen op de expertise van een door ons ingeschakelde aannemer, maar die heeft in dit geval niet goed gehandeld.

V: Vindt u dat we hier nu terecht zitten?

A: Jawel, zeker gezien het feit dat we ervan proberen te leren en de samenwerking zullen stoppen met deze aannemer.

V: Bent u van mening dat de corporatie blaam treft?



A: We zijn altijd verantwoordelijk. Het is onze huurder. We hadden moeten toezien dat het sneller zou worden verlopen. Wellicht had er een noodreparatie moeten plaatsvinden door bijvoorbeeld het gat dicht te kitten.

Laatste woord door de klager

Klager geeft aan goede punten te hebben gehoord tijdens deze hoorzitting, maar wel het communicatief aspect daarin mist. Als er zoveel nare ervaringen voor de corporatie zijn met een aannemer, dan hadden ze wellicht eerder moeten ingrijpen.

De heer XXXX geeft aan graag zelf de situatie te willen komen bekijken bij klager. Coen Hagedoorn zal bij klager langskomen, omdat het garantiewerk betreft. We kunnen hen wel melden geschikte werklui te moeten sturen.

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

*Hoorzitting, 24 september 2024
Verzenddatum, 14 oktober 2024*