



Verslag 2520

Corporatie: Wooninvest

Dit verslag is een weergave van wat in de digitale 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 lekkageschade aan het aanrechtblad en in de onderkasten.

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

Toelichting op de klacht door de huurder

De klacht heeft betrekking op het aanrechtblad en schimmel op de achterwand (in de onderkasten). Huurder geeft aan dat het aanrechtblad al langere tijd geleden is beschadigd door het verkeerd plaatsen van de kraan op het aanrechtblad. De kraan zit los en het aanrechtblad is dusdanig beschadigd dat er scherpe delen zijn waaraan huurder haar hand openhaalt. Huurder geeft aan hierover al meerdere keren een klacht te hebben ingediend, waarop er een aantal keer iemand is komen kijken, maar vervolgens de schade niet is gerepareerd. Huurder wil dat het probleem verholpen wordt. Inmiddels is het aanrechtblad vervangen. De gevolgschade door lekkage is niet direct opgelost.

Huurder geeft aan dat ze in 2012 in de woning is komen wonen. De keukenkastjes waren niet goed en huurder heeft om een andere keuken gevraagd. Er werd huurder verteld dat ze kosten zelf moest betalen. Er is op een bepaald moment een kastje op het hoofd van huurder gevallen. Huurder heeft de corporatie gebeld en heeft uiteindelijk een andere keuken gekregen. Het aanrechtblad liep scheef en het water liep richting het fornuis. Er zijn mensen van de corporatie langs geweest echter de keuken is niet rechtgezet. Daarna is er een lekkage ontstaan. Wederom heeft huurder gebeld en is er een nieuwe kraan geplaatst. Dat heeft echter niet geholpen. Het begon te rotten in de kastjes. Huurder heeft vaak gebeld met de corporatie. Huurder heeft een klacht ingediend bij de KCWZH. Het keukenblad is vervangen maar onder en achter de kast zat veel schimmel. Het stinkt ook erg en de corporatie doet er niks meer aan. Het probleem duurt al twaalf jaar. De schimmel moet worden verholpen.

Vragen van de commissie aan de huurder

V: In februari 2023 is de opdracht verstrekt aan de aannemer. Is de opdracht pas in de zomer van 2024 uitgevoerd?

A: Vanaf het moment dat de klachten zijn ingediend zijn er alleen mensen langs geweest om de schade te bekijken. Er zijn geen werkzaamheden uitgevoerd. Er zijn zeker vijf mensen langs geweest. Ze beloofden telkens van alles.

V: Klopt het dat er dus niets is gebeurd met uw meldingen?

A; Dat klopt inderdaad.

V: Wat is nu de situatie?

A: De gevolgschade zou worden opgepakt maar dat is nog niet gebeurd. Er is nog geen contact over geweest.

V: In de zienswijze staat dat de opdracht wordt gegeven om de gevolgschade te herstellen.



A: Daar heb ik niets over gehoord.

V: Hoe wordt er met u gecommuniceerd?

A: Er wordt niet gecommuniceerd. Ze doen alsof er niets aan de hand is. Sinds de klacht bij de KCWZH ligt communiceren we niet meer met de corporatie want ze doen toch niets. Het gekozen aanrechtblad heeft mijn moeder niet gekregen maar er is een ander aanrechtblad inmiddels geplaatst.

V: Wat verstaat u onder de gevolgschade?

A: Achter de wand in het kastje is het nat geworden en door de jaren heen is het beschimmeld. De triplexplaat hebben ze meegenomen om te laten zien wat de schade is en dat het gerepareerd moet worden.

V: U wilt dus nieuwe achterplaten?

A: Ja, en dat de schimmel wordt weggehaald.

V: Hoe vaak heeft u in 2023 of 2024 geklaagd? Kunt u dat aangeven?

A: Ik denk dat ik om de drie maanden heb geklaagd.

V: Hoe doet u de meldingen bij de corporatie?

A: Ik heb gebeld en de klacht schriftelijk ingediend bij de corporatie. Ook ben ik bij de corporatie langs geweest.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX is eind 2022 ingestapt in deze casus en is volgens haar ook bij huurder thuis geweest. Daarna is aan de aannemer opdracht gegeven om het aanrechtblad te vervangen. De corporatie werkte toen nog met de firma Van der Spelt. Daarna heeft mevrouw XXXX niets meer vernomen en is ervan uitgegaan dat het probleem was opgelost. Afgelopen zomer bleek dat het probleem met het aanrechtblad nog steeds aanwezig was. Inmiddels werkt de corporatie met een andere aannemer. Mevrouw XXXX heeft gebeld met de huidige aannemer en dacht dat het probleem was opgelost. De aannemer heeft adequaat gereageerd en heeft het aanrechtblad besteld en inmiddels is deze ook geplaatst. Toen bleek dat de achterplaten beschadigd waren, is er ook opdracht gegeven om die te vervangen. Helaas blijkt nu dat er wederom niets wordt opgepakt. De aannemer is gebeld maar helaas is er nog geen antwoord. Mevrouw XXXX geeft aan het vervelend te vinden dat de vorige aannemer het niet heeft opgepakt en geeft aan er alles aan te willen doen om het voor huurder op te pakken. Het is vervelend hoe het allemaal is gelopen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: De triplex achterplaten worden dus vervangen. Wordt de schimmel ook verwijderd?

A: Ja, dat hoort er allemaal bij en wordt opgepakt.

V: Hoe is de procedure als jullie een opdracht geven aan een aannemer?

A: Soms geven we honderden opdrachten per dag. Dat kunnen we helaas niet allemaal bijhouden. Als een huurder niets meldt, gaan we ervan uit dat het is opgelost. Dit is een simpele zaak en kan een aannemer snel oplossen. De ervaring met de firma Van der Spelt was niet goed.

V: In februari 2023 is de opdracht aan de aannemer gegeven. Tot aan zomer 2024 is er niets gebeurd. Is er tussentijds geen melding binnengekomen van huurder?

A: Ik heb niet het complete dossier voor me. We hebben een paar keer gebeld naar de firma Van der Spelt. Op 29 augustus 2024 is de opdracht aan de firma Hagendorp verstrekt na een melding van huurder dat het nog niet was opgelost.



Laatste woord door de huurder

Waarom heeft het zo lang geduurd? Waarom moet ik overal achteraan? Ik betaal mijn huur keurig op tijd.

(Mevrouw XXXX geeft aan dat dit niet bewust wordt gedaan. De corporatie is zich ervan bewust dat ze soms beter een vinger aan de pols moeten houden. Dat is natuurlijk geen excuus en de corporatie probeert haar best te doen.)

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

Hoorzitting, 10 december 2024

Verzenddatum, 27 december 2024