



## Verslag 2524

Corporatie: Staedion

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 het niet adequaat oplossen van een grote lekkage.

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

### Toelichting op de klacht

In oktober 2023 heeft huurder geklaagd, na zware regenval, over lekkages in de woning. Het heeft lang geduurd voordat de corporatie in actie kwam. Eind 2023 zijn er mensen langs geweest en zijn er noodreparaties verricht, echter dit bleek niet voldoende. In de zomer 2024 is het dak hersteld/vervangen. Huurder wil een oplossing van het probleem, vergoeding van de extra stookkosten en een schadevergoeding voor het te lang laten doorlopen van het probleem.

*De voorzitter geeft aan dat de commissie geen uitspraak zal doen over een schadevergoeding aangezien de commissie daartoe niet is bevoegd.*

De bewindvoerder van huurder meldt nog nooit een klacht te hebben ingediend tegen een corporatie. Hij begrijpt dat niet alles direct kan worden opgepakt door de corporatie. Echter, de lekkage was een zeer groot probleem want bij zware regenval liep het water de woning in. Zowel huurder als de bewindvoerder van huurder hebben dat vaak gemeld. De terugkoppeling was dramatisch slecht van de corporatie, aldus de bewindvoerder van huurder. De situatie heeft veel te lang geduurd.

### Vragen van de commissie aan huurder

V: Is de lekkage van het dak gerepareerd?

A: Er is nieuwe dakbedekking geplaatst. De problemen in de gang kwamen door het dak.

V: Klopt het dat huurder veel contact heeft opgenomen met corporatie?

A: De corporatie kan in het systeem zien hoe vaak huurder heeft gebeld.

V: Er is in het dossier geen opsomming van het aantal momenten dat huurder contact heeft opgenomen met de corporatie. Heeft u een indicatie van het aantal meldingen? De eerste melding dateert van 31 oktober 2023. Heeft huurder daarna wekelijks nog geklaagd?

A: Er waren veel stortbuien in die periode en bij elke bui belde huurder me op dat er niets gebeurde en meldde ik huurder dat ze maar weer moest bellen met de corporatie. Ik heb het aantal contactmomenten verder niet bijgehouden.

V: Is er na de noodreparatie nog een lekkage geweest?

A: Ja.

V: Is dat ook gemeld bij de corporatie?

A: Jazeker, door huurder maar ook door mij.



### **Zienswijze van de corporatie**

De corporatie heeft gedaan wat ze kon. Wellicht heeft het allemaal iets te lang geduurd. Dit had te maken met procedures, weersomstandigheden maar ook omdat huurder vaak niet thuis was. Bij een lekkage moet er snel gehandeld worden.

Op 31 oktober 2023 is de melding gedaan en is direct de firma Van der Gaag ingeschakeld. Huurder gaf aan dat ze geen tijd had voor een afspraak. Er zijn meerdere afspraken gemaakt en er is getracht snel te handelen. Er is ook gekeken naar noodmaatregelen. Het is vervelend maar huurder is vaak niet thuis, ook niet na een afspraak. Dat heeft de snelheid van het proces belemmerd.

In juni 2024 is de lekkage van de dakkapel verholpen en is er nieuwe dakbedekking geplaatst. Eén keer is de afspraak uitgesteld wegens slechte weersomstandigheden. Er is geprobeerd zo goed mogelijk te handelen, maar een huurder moet wel meewerken.

Er is ook een andere lekkage ontstaan bij een terras. Op 22 oktober 2024 is daar een afspraak voor gemaakt. Dat ging om gevolgschade en het herstellen ervan. Er bleek een nieuwe lekkage op de eerste etage en dat water kwam van het terras.

Alle herstelschade is opgenomen en die wordt hersteld. Er is continu geprobeerd om te handelen maar op sommige momenten werkte huurder niet mee.

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

V: Op 14 november 2023 is er een afspraak gemaakt en was huurder niet thuis. Voor het overige zien wij niet in de opsomming van momenten dat ze niet meewerkte. Hoe verklaart u dat?

A: Op 31 oktober 2023 staat vermeld dat huurder niet thuis was. Verder is te zien dat op 23 juli 2024 huurder ook niet thuis was.

V: Op 31 oktober 2023 is er een melding gedaan door huurder. De corporatie wilde diezelfde dag langsgaan maar huurder was niet beschikbaar. Daarna is op 14 november 2023 huurder wederom niet beschikbaar. Op 9 januari wordt er dan weer een afspraak gemaakt en vervolgens lijkt er zes maanden niets te gebeuren. Wat is er in dat half jaar gedaan?

A: Normaal gesproken wordt er herstel gepland en door het slechte weer is dat uitgesteld. Wellicht duurde het huurder te lang maar er zijn noodmaatregelen getroffen zodat de wateroverlast beperkt was. Ik heb geen melding gehad dat er wederom wateroverlast was want dan had ik daar melding van gemaakt in de zienswijze.

V: In het overzicht van de corporatie staat dat er op 31 oktober 2023 een melding van de klacht is. In het dossier zien wij 19 oktober 2023 reeds gemeld. Is er niet eerder een klacht binnengekomen?

A: Op 31 oktober 2023 staat er een melding geregistreerd en dat hebben we die dag ook opgepakt. De melding van voor die tijd dateert uit maart.

V: Huurder zou vaker hebben geklaagd. Wat ziet u in het systeem staan vanaf 31 oktober 2023?

A: De gedane meldingen zijn geregistreerde meldingen waarop aannemers zijn ingeschakeld. Er is nog een lijst van meldingen in het systeem. Het is lastig om nu te melden hoeveel het er waren. Het gaat soms ook over andere zaken zie ik in het systeem. Ik zie dat we 31 oktober 2023 hebben gehandeld

V: Wat is er op technisch gebied gemeld vanaf 31 oktober 2023?

A: Op 31 oktober 2023 betrof het een ernstige lekkage, het bitumen dak moest worden hersteld. Dat was de noodreparatie en het timmerwerk is geannuleerd. Vanaf 31 oktober 2023 hebben wij de melding van een ernstige lekkage staan.



V: Op 31 oktober 2023 is er gebeld door de firma Van der Gaag. Ze zouden die dag langsgaan en huurder was niet in staat dat te laten gebeuren. Op 6 november 2023 is er dan een vervolgspraak gemaakt voor 14 november 2023. Dan plant de firma Van de Gaag afspraken in voor 16, 17 en 18 april 2024. Dat is drie maanden later. Door slecht weer gaat dat niet door en dan is er pas een reparatie gepland in juli. De corporatie kan toch niet tevreden zijn met zo'n lange periode?

A: Huurder ervaart dat zo en ik snap dat huurder zes maanden lang vindt duren. Als we noodmaatregelen hebben getroffen dan is het grootste leed geleden. Offertes aanvragen duurt lang. Ik kan niet de exacte reden geven waarom er tussen april en juni niets is gebeurd. Daar ben ik eerlijk in.

*De bewindvoerder van huurder meldt problemen met de accu van zijn laptop en logt uit. De hoorzitting wordt stilgelegd en de voorzitter meldt na een aantal minuten nog heel even te willen wachten om dan door te gaan met de hoorzitting.  
Na een aantal minuten is de bewindvoerder van huurder wederom digitaal aanwezig.*

V: Wat moet er nu nog gebeuren?

A: Naar aanleiding van het laatste bezoek is de firma Beukering en Borsboom gevraagd de schade met betrekking tot het plafond en de gevolgschade aan de wanden in kaart te brengen en te offrenen om te herstellen. Toen ik bij huurder in de woning was, is er een lekkage op de eerste etage gezien die mogelijk van het terras afkomstig was. Dat wordt ook onderzocht. Er is ook nog een kwestie over kapot tegelwerk in de badkamer. Daar is een besluit over genomen en we stellen een badkamerrenovatie voor. Het leidingwerk is niet goed na slecht tegelwerk. Dat is nog een vervolg aan het gehele traject.

V: Hoe ziet die planning er nu uit?

A: De aannemer is er al geweest, ik krijg een offerte die we gaan beoordelen en daarna gaan we herstellen.

V: Hoe zit het met de lekkage zelf?

A: Daar moet nog antwoord op komen. Het is een lekkage op een vreemde plek. Het kan van de cv-installatie afkomen of van de dakkapel.

V: Hoe lang loopt dit herstel al? Wanneer is de melding van deze laatste lekkage gedaan?

A: Volgens mij eind september 2024. Op 4 oktober is er nog een afspraak gemaakt om een en ander te bekijken, maar huurder was niet thuis.

V: Ergens in het dossier, maart 2024, vraagt men huurder op te sommen wat de problemen en schades zijn. Heeft u dat ontvangen?

A: Ik heb geen stukken gezien van wat de exacte schade is. Schade aan de opstal is voor rekening van de corporatie en dat gaan we herstellen.



### **Laatste woord door huurder**

Het is een extreem en een langdurend verhaal wat bij elkaar komt in dit dossier.

Als er waterschade is, moet men naar de eigen inboedelverzekering en de materiele schade is door huurder ingediend bij haar inboedelverzekering. Huurder woont er al zeven jaar. Er is schade aan de vloerbedekking en er is ook een aantal keer geveerd. Het is erg emotioneel voor huurder.

Huurder moest laten zien wat haar stookkosten zijn maar dan wordt er gezegd dat ze het verbruik niet heeft aangetoond.

*De voorzitter sluit de vergadering. Huurder en medewerker(s) 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