



Verslag 2525

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 de in de woning van klager ontstane lekkage, daaraan gepaard gaande gevolgschade en de daaruit volgende opvolging van de zijde van de corporatie.

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

Toelichting op de klacht door de klager

Namens klager voert haar dochter het woord tijdens de hoorzitting.

Zij geeft aan dat klager op de dag van de ontdekking van de lekkage contact had opgenomen met de corporatie. De corporatie had klager echter naar haar idee niet serieus genomen en adviseerde klager om de burens te vragen het probleem op te lossen. De dochter van klager belde daarop vervolgens de corporatie. Met een boze toon heeft zij het voor elkaar gekregen de corporatie in actie te laten komen. De dochter is teleurgesteld dat deze toonzetting nodig was om de corporatie actie te laten ondernemen. De monteur kwam vervolgens langs, maar het probleem werd alleen maar erger.

Na opnieuw contact te hebben opgenomen met de corporatie en te hebben gemeld dat het water weer over de vloer stroomde, kwam een andere monteur langs. Deze gaf aan dat de eerste monteur de oorzaak van het probleem niet goed had gezien en dus de lekkage niet had verholpen. De tweede monteur vermoedde een heel ander probleem, namelijk een verkeerd afgedopte verdeler en een lekkage in de badkamer, wat twee aparte ruimtes betreft. De waterkraan werd vervolgens dichtgedraaid en de cv-ketel werkte niet meer. Pas de volgende werkweek kon er opnieuw iemand komen. Daardoor heeft klager in ieder geval het gehele weekend in de kou gezeten. Het duurde dagen en er werd vervolgens een bouwdroger in de woning geplaatst. Die maakte zoveel herrie dat het huis onbewoonbaar bleek.

Toegelicht wordt dat de juiste instructie voor het gebruik van het apparaat niet was gegeven door de corporatie. Daardoor stapelden de problemen zich op. De deskundigheid van de eerste monteur was ver te zoeken. Er waren tegenstrijdigheden met de bevindingen van de tweede monteur, wat zorgwekkend is. De bouwdroger moest continu aanstaan. De emmer waarin het vocht terecht kwam, moest meerdere keren per dag geleegd worden. Dit in plaats van één keer per dag zoals aangegeven. De dochter van klager vindt het dan ook onverantwoord om zulke apparaten in woningen te plaatsen zonder enige instructie of uitleg. Klager heeft meerdere dagen in de kou gezeten en zij is al op leeftijd. De dochter geeft aan dit de corporatie zeer kwalijk te nemen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat had u, los van de plaatsing en gemiste uitleg in relatie tot de bouwdroger, anders willen zien vanuit de corporatie?



A: Allereerst een deskundige monteur die meteen de juiste handelingen had kunnen uitvoeren en het beter oppakken van de nabehandeling. De juiste instructies geven en het net wat serieuzer nemen van de klacht had op zijn plaats geweest.

V: Wat is op dit moment de status in de woning?

A: De leiding is inmiddels vervangen. Deze zit nu op een andere plek.

V: U gaf aan dat de kraan dicht moest. Welk kraan was dat?

A: Dat was de hoofdkraan.

V: Wij begrijpen dat deze dicht is gezet op 7 juni. Tot wanneer was deze dicht?

A: Volgens mij een hele week of een kleine week in ieder geval.

V: U gaf aan dat de cv-ketel niet te gebruiken was. Kunt u dat toelichten?

A: Om te kunnen douchen moet je warm water hebben en dat was er niet.

V: Wij begrijpen dat er sprake was van stankoverlast in de woning. Is dit gemeld bij de corporatie?

A: Dat durf ik niet te zeggen, maar door de lekkage was er een stank van rottend water en schimmelvorming. Dit is gemeld, maar ik weet niet precies wanneer dit is geweest.

V: Er waren problemen met de diepvrieskist. De stekker is door de monteurs eruit gehaald voor eigen apparatuur. Waar staat die diepvrieskist?

A: In dezelfde ruimte als waar de lekkage was.

V: Dit is geen ruimte waar klager frequent komt?

A: Nee, dit is echt een berging waar onder andere de vriezer staat.

V: U schetst een tijdlijn en zegt dat er aansluitend op de melding van 6 juni werkzaamheden waren en 25 juni de werkzaamheden werden hervat. Wat bedoelt u dan precies?

A: Dat had te maken met de plaatsing van de bouwdroger en het afwerken van de uit te voeren werkzaamheden.

V: Wanneer was de lekkage feitelijk opgelost?

A: Dat durf ik niet precies te zeggen, dat zou ik moeten nakijken.

Zienswijze van de corporatie

Betreffende het incident met de eerste monteur en de ervaren problemen bieden wij onze oprechte excuses aan. Wij streven ernaar om altijd de beste vakmensen te sturen, maar dit keer is dat helaas niet gelukt. Onze excuses hiervoor.

Wat betreft de verdeler; deze kwestie is doorgegeven aan een derde partij. Op 10 juni is de lekkage van de waterleiding gemeld en ons aannemersbedrijf is ingeschakeld om de waterleiding te herstellen. Er zat enige tijd tussen, waardoor klager langer hinder heeft ondervonden dan nodig was. Dit kwam doordat er tegels moesten worden weggehaald en opnieuw worden geplaatst. Wij werken met ketenpartners en hebben geen inzage in hun agenda's. Nogmaals onze excuses aan klager voor het ongemak.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wij begrijpen dat binnen drie dagen de nodige werkzaamheden waren uitgevoerd. De hoofdkraan is volgens klager een week dicht geweest. Klopt dit?

A: Het was een kleine week, wellicht iets langer maar zeker geen twee weken. Dit is niet de bedoeling. Wij staan ervoor dat onze huurders zo goed mogelijk worden geholpen en ontzorgd. De problemen moeten worden opgelost en onze aannemers doen wat ze kunnen.

V: In de zienswijze staat dat het euvel adequaat opgepakt is. Als u het nu zo hoort, denkt u er dan nog steeds zo over?

A: Nee, ik kan me daar niet per se in vinden. Het had sneller gemoeten. Daar ben ik mij bewust van.



V: Wat heeft de ingeschakelde aannemer teruggekoppeld over de vriezer in de bijkeuken en de stekker die eruit is gehaald?

A: Mijn collega heeft de aannemer gesproken. De aannemer kan zich daar niets van herinneren. Zij kunnen zich niet vinden in de stelling dat zij daar verantwoordelijk voor zijn.

V: Heeft u de video gezien waarin de aannemer de stekkerdoos gebruikt en de stekker van de vriezer ernaast heeft liggen?

A: Die heb ik inderdaad gezien.

V: Ontkent de aannemer dat het stopcontact is gebruikt voor diens gereedschap?

A: De aannemer geeft aan dat hij zich hier niet in kan vinden, inderdaad.

V: Wilt u reageren op één van de eerste punten dat klager zich niet serieus genomen voelt aan de telefoon bij de als eerste gedane melding?

A: Dat is een andere afdeling. Het is niet de bedoeling dat dit als zodanig plaatsvindt. Ik ga dit intern bespreken met de desbetreffende afdeling.

V: Heeft u inzicht in wat is vastgelegd omtrent het telefoongesprek?

A: Nee, daar weet ik niks van gezien het een andere afdeling betreft.

V: Kunt u aangeven hoe het zit met de plaatsing en het gebruik van een bouwdroger in een woning?

A: Dat loopt via onze aannemer. Het is wel netjes als er een gebruiksaanwijzing bij de apparatuur gegeven wordt, zodat men weet hoe het werkt. Dat ben ik het volledig met klager eens.

Laatste woord door de klager

De dochter van klager geeft aan het te waarderen dat er excuses zijn aangeboden door de corporatie. Zij zal deze overbrengen aan klager. Ze benadrukt dat er in het complex voornamelijk oudere mensen wonen die niet bekend zijn met technische apparatuur. Daarom zijn duidelijke instructies essentieel. De corporatie staat voor het verhuren van gelukkige en veilige woningen, maar de situatie van klager was allesbehalve gelukkig en gezond. Het is teleurstellend dat de corporatie klager direct doorverwees naar de verzekeraar. Zij vindt dat de afhandeling van deze klacht niet netjes is verlopen en kan zich niet voorstellen dat de corporatie op deze manier met mensen omgaat.

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

Hoorzitting, 10 december 2024

Verzenddatum, 27 december 2024