



## **Verslag 2526**

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 afwikkeling van een plaatsgevonden schadeval (verband houdende met een lekkage) alsook het onopgepakt blijven van door klager gedane onderhoudsmeldingen bij 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**

Klager geeft aan een klacht ingediend over een lekkage op een moeilijk zichtbare plek onder het keukenblok. Dit heeft geleid tot aanzienlijke schade aan de vloer. Klager heeft de corporatie hiervan op de hoogte gesteld. Daarna is een monteur langs gestuurd om de lekkage te verhelpen. Vervolgens is het schadeproces met de verzekeraar gestart, waarbij werd vastgesteld dat de kosten van de huidige vloer zouden worden vergoed, zoals vermeld in het reglement.

Er werd door klager daarnaast ook een melding gedaan over de regenpijp die na onderhoud niet meer functioneert. Sinds de klacht is ingediend, zijn er weliswaar offertes opgevraagd, maar er zijn nog geen afspraken gemaakt met of herstelacties ingepland door de corporatie. Uit verrichte metingen is gebleken dat de vochtigheidsgraad in de gevel boven de 70% ligt. Ventileren heeft tot nu toe geen effect gehad.

De inboedelverzekering vergoedt alleen de dagwaarde van de vloer en niet de aanschafprijs. Klager geeft aan het hier niet mee eens te zijn. Klager is van mening dat de verzekering van de corporatie verantwoordelijk zou moeten zijn voor volledig herstel van de vloer in plaats van het verwijzen naar zijn eigen verzekering voor de afhandeling daarvan.

De corporatie is naar mijn mening pas in actie gekomen nadat ik mijn klacht heb ingediend bij de KCWZH.

### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: Wat had de corporatie in uw ogen anders kunnen doen in deze situatie?

A: Ik heb een offerte ingediend bij de corporatie en het duurde vrij lang voordat deze beoordeeld was. De afwikkeling had beter gekund, net als de communicatie.

V: Op 13 november is er een offerte voor de gevel aangevraagd. Is daar verdere opvolging aan gegeven dat u weet?

A: Nee, het aanvragen van de offerte is de laatste actie geweest.

V: Bent u op de hoogte van het vervolgplan van de corporatie?

A: Er wordt een afspraak ingepland voor het herstel, maar hier heb ik nog geen bericht van gehad van de corporatie.

V: Heeft u het vochtprobleem ook gemeld bij de corporatie?

A: Ja, en daar kreeg ik op terug dat ik beter moet ventileren. Dat is het probleem niet naar mijn mening.

V: Er is er nog een aantal andere punten opgesomd in een van uw e-mails. Zijn dat punten die bij de corporatie bekend zijn?



A: Ja, in principe wel, ondanks dat de communicatie wat stroef verloopt.

V: Het zijn een stuk of 10 punten. Kunt u aangeven op welke punten er actie is ondernomen?

A: De trapleuning, de deur van de woonkamer, de wastafel en de badkamer zijn de belangrijkste punten die afgehandeld zijn.

V: U geeft aan dat de andere punten bekend zijn bij de corporatie. Op welke wijze heeft u daar melding van gemaakt bij de corporatie?

A: Dat heb ik mondeling gedaan in de periode dat we in de woning kwamen; dat was in 2020. Bij een huisbezoek met de toenmalige wijkbeheerder hebben we dit mondeling kenbaar gemaakt. Het is niet op schrift kenbaar gemaakt.

### **Zienswijze van de corporatie**

Er is bij klager een bezoek gebracht vanuit de corporatie naar aanleiding van een verstopping van de riolering. Er bleek een open stuk te zijn, waardoor het water naar boven kwam. Wij verwijzen altijd naar de inboedelverzekering, omdat dit daaronder valt. Gezien de situatie zijn we langs geweest en hebben we een vergoeding toegekend van 20 euro per m<sup>2</sup>, wat neerkomt op een volledige etage. Tevens is de brief die klager heeft gestuurd in behandeling genomen.

Omdat de situatie niet geheel duidelijk was, heb ik een tweede bezoek gebracht om een goed en duidelijk verhaal bij de aannemer neer te leggen en om correcte offertes te verkrijgen. We kunnen niet zomaar opdrachten verstrekken. Dit verloopt via procedures, zoals het uitvragen van offertes. Wij zijn daar dus afhankelijk van, wat soms tot vertraging kan leiden.

In 2021 zijn we begonnen met het bespreken van servicecontracten met huurders en het herstellen van niet-aanwijsbare reparaties, wat we zeker zullen doen.

Klager stelt dat de klachten pas zijn opgepakt nadat hij een klacht bij de KCWZH heeft ingediend. Hier ben ik het niet mee eens, aangezien we al langer bezig zijn om de problemen van klager op te lossen. De klacht is ingediend op 15 oktober 2024, terwijl ik al op 13 september langs ben geweest voor diverse zaken.

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

V: Op 13 september was u bij klager om te kijken wat er aan de hand was. Had u de beschikking over de e-mail met de 10 door klager opgesomde punten?

A: Dat had ik wel, maar ik ben met meneer door de woning gegaan om alle punten na te kijken.

V: In het rijtje van 10 punten zitten ook zaken die verband houden met ouderdom, zoals de gewenste vervanging van de badkamer, de keuken en het toilet. Kunt u daar iets over zeggen?

A: De badkamer, keuken en toilet zijn technisch in orde. Ze worden om die reden niet vervangen. Losse trapleuningen en andere herstelwerkzaamheden worden uiteraard verholpen door ons.

V: Er is klager aangeraden goed te ventileren. Klager geeft aan dat hij dat doet. Welke vervolgstappen neemt de corporatie als het vochtgehalte zo blijft?

A: Als het zo vochtig blijft in de woningen moeten we dat gaan herstellen. Wij kunnen niet binnen twee maanden alles herstellen. We zijn afhankelijk van de aannemer. Als het nodig is, gaan we alles zo spoedig mogelijk herstellen.

V: U gaf aan dat er offertes zijn aangevraagd. Wat is daar nu de stand van zaken van?

A: Ik heb vorige week de offerte binnengekregen.

V: Is er wat dat betreft al een uitvoeringsdatum bekend?



A: We moeten de offerte nog beoordelen. Dan zal de planning gemaakt worden.

V: Wanneer kan klager een met hem te maken afspraak verwachten?

A: Vandaag, laten we het daar ophouden.

V: Er zou een onderdeel van de regenpijp loszitten en er is nog niemand komen kijken volgens klager. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Op 6 februari is een melding gedaan over de regenpijp, maar de opdracht is geannuleerd. Het is niet duidelijk waarom deze opdracht geannuleerd is.

V: Kijkend naar de gevel, er gaat een tijd overheen betreffende de uitgevraagde offerte en de beoordeling daarvan. Wordt klager in de tussentijd daarvan op de hoogte gebracht?

A: Wij doen ons uiterste best alles zo snel en goed mogelijk te communiceren. We kunnen niet zomaar iedere klacht binnen 24 uur afhandelen, maar dat we er zo snel mogelijk achteraangaan is een feit.

V: Heeft u in uw ogen datgene gedaan wat u had moeten doen?

A: Wij hebben alle werkzaamheden opgenomen. Wat niet duidelijk was hebben we met een tweede bezoek duidelijk gekregen en alle meldingen waar klager een afspraak voor had kunnen maken zijn bekend. We kunnen nu alles in één keer afhandelen.

V: Klager geeft aan dat hij bepaalde punten eerder gemeld heeft, maar dat via een omweg te laat bij de corporatie terecht is gekomen. Er zou niet voldoende bekend zijn gemaakt aan klager dat zaken worden opgepakt. Herkent u zich daarin?

A: Het begin is heel goed gegaan en naar aanleiding van de verstopping begint klager meerdere meldingen te doen. We proberen hem op alle mogelijk manieren te helpen. Dat het lang duurt, kan ik me voorstellen, maar wij zijn afhankelijk van derde partijen en daar gaat soms wat tijd overheen.

V: Begrijpen wij goed dat u daarmee zegt dat zaken wellicht sneller hadden kunnen worden opgepakt?

A: Dat klopt, ondanks de afhankelijkheid van derden hadden we op sommige punten wel sneller kunnen en moeten schakelen.

V: Om een goed beeld van de doorlooptijd van gemelde punten door klager bij de corporatie te krijgen ontvangen wij daar graag een overzicht van. Is het mogelijk daarvan in de loop van deze week (lees: de week van hoorzitting) een overzicht te ontvangen?

A: Dat is akkoord en ga ik doen.

V: Begrijpen wij goed dat de lekkage te maken had met een technisch gebrek dat ook door u als zodanig is erkent, zoals klager dat aangeeft in de stukken?

A: Het gaat over een open riolering. Klager had niet kunnen weten dat er lekkage was als klager de wastafel gebruikt. Dat is het punt waarop ik heb gesteld dat klager het niet heeft kunnen weten. Daarom is een vergoeding aangeboden aan klager.



### **Laatste woord door de klager**

Met betrekking tot de regenpijp betwijfel ik of alle telefonische contacten worden geregistreerd. Ik heb drie à vier keer gebeld om te melden dat ik nog steeds niets heb gehoord, en ik heb nooit te horen gekregen dat de melding geannuleerd is. Daarom twijfel ik of de contactmomenten wel worden vastgelegd. Er zijn meerdere contactmomenten geweest, waarbij ik mijn twijfels heb of deze wel worden geregistreerd door het KCC (Klant Contact Centrum).

*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, 17 december 2024  
Verzenddatum, 2 januari 2025*