



Verslag 2236

Corporatie: Staedion

Dit verslag is een weergave van hetgeen 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 ondervonden lekkage door het balkon van de bovenburen en het stoppen van de dienstverlening vanuit de corporatie.

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 klager

Er was een lekkage op het balkon van de bovenburen. Klager vond dat het een spoedreparatie betrof en klager wilde dat er zo snel mogelijk een monteur bij hem langskwam. Dezelfde dag kwam er een monteur om 16.00 uur. Het regende en het lekte nog steeds. De monteur ging ook naar de bovenburen en heeft daar foto's gemaakt. De monteur kwam terug bij klager en meldde dat het niet te repareren was, omdat er een speciale vloer op het balkon lag. De monteur zou andere mensen langs sturen bij klager. Die hele nacht heeft het geregend en klager kon niet slapen. Het laminaat in de keuken raakte helemaal beschadigd. De volgende ochtend werd het droog.

Klager heeft tot in de middag gewacht, maar er kwam niemand bij hem langs. Klager belde wederom met de corporatie. Klager gaf aan dat hij niet had geslapen en wilde dat er een monteur kwam. Om ongeveer 17.00 uur kwamen er vier mensen bij klager. Het regende niet meer en er werd klager na een eerste beoordeling verteld dat het geen spoedreparatie betrof. Klager was verbaasd waarom de reparatie niet werd uitgevoerd. Op internet had klager gelezen dat het drie dagen zou regenen en klager wist niet hoe dat in de nacht zou gaan. De medewerkers gaven aan dat het niet hun probleem was. Klager vond het ongelooflijk dat een monteur dat zei.

Klager probeerde wederom de medewerkers ervan te overtuigen dat zijn melding spoed had. Daardoor was er een kleine discussie ontstaan.

Klager heeft de medewerker nooit bedreigd en ook niet uitgescholden. Opeens zei de monteur dat ze het probleem gingen repareren. Klager is met de monteur meegelopen naar de bovenburen. De bovenbuurvrouw deed de deur open en er werd haar verteld dat de onderbuurman een lekkage had. De buurvrouw gaf aan dat ze hiervoor geen afspraak hadden gemaakt, ze geen mondkapjes droegen en dus niet mochten binnenkomen. Klager vroeg de buurvrouw de monteur binnen te laten vanwege de lekkage. De buurvrouw zei dat klager geen lekkage had. Klager heeft dat nogmaals herhaald met een hogere stem. Klager heeft niet uitgescholden en bedreigd. Klager vraagt zich af waarom de buurvrouw niet bij deze hoorzitting aanwezig is? Zij kan bewijzen dat klager niemand heeft bedreigd. Ook haar man is niet bedreigd door klager. Er staan allemaal leugens in de zienswijze. Klager geeft wederom aan de bovenburen niet te hebben bedreigd, maar alleen met een hogere stem te hebben gevraagd de monteur binnen te laten.

De bovenbuurman zei niemand binnen te laten zonder afspraak. Klager gaf aan aangifte te doen wegens het niet verhelpen van het probleem, waardoor zijn laminaat wordt beschadigd.



De corporatie en de bovenbuurvrouw zouden dan de kosten moeten betalen. De monteur werd boos. Klager gaf aan niet op hem boos te zijn en wilde de monteur kalmeren. Klager heeft zijn hand op de schouder van de monteur geplaatst en gezegd kalm te doen. Het was niet het beetpakken waar de corporatie over spreekt, maar hij heeft het meer gedaan om aan te geven dat klager geen aangifte tegen de monteur wilde doen. Klager heeft de monteur daarom ook niet bedreigd.

Toen zei de bovenbuurman dat er één persoon hun woning binnen mocht komen, weliswaar met mondkapje. Klager geeft aan dat er bij hem wel vier personen naar binnen kwamen zonder mondkapje.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Waar komt het water bij u binnen?

A: Op de tafel in de keuken.

V: Zijn het inpandige balkons?

A: Ik weet niet wat dat betekent.

V: Is het balkon recht boven u?

A: Ja, recht boven mijn keuken.

V: Zijn er nog andere onderhoudsgebreken, die verholpen moeten worden door de corporatie?

A: Nee, ik had alleen lekkage met stinkend geel water.

V: Is de lekkage inmiddels verholpen?

A: Dezelfde nacht heb ik het dicht gemaakt met siliconenkit. Het lekt nu niet meer.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX meldt dat het geen spoedreparatie betrof. De lekkage was er al niet meer toen de monteur bij klager aankwam. De bovenburen hebben vlonders en bij het aanbrengen is er door het zeil heen geschroefd. Er ontstond een discussie wat de beste oplossing was voor het verhelpen van de lekkage. Klager is bij de oude bovenburen binnen geweest. Die mensen waren erg bang. De medewerkers zijn ook bedreigd en vastgepakt door klager. Als dat gebeurt, dan gaan medewerkers weg. Er worden dan brieven geschreven naar klager. Waarom zouden de medewerkers zoiets zeggen als er niets van waar is. Niemand voelde zich veilig. Het gebrek is niet opgelost, omdat klager niet erkent wat hij heeft gedaan. De medewerkers en de burens zijn niet veilig bij hem. Klager heeft een voorgeschiedenis en deze lekkage is niet de kern van het verhaal. Er speelt veel meer. De lekkage had geen spoed. De bovenburen hebben vlonders en dat moet worden losgehaald. Daar zijn zij zelf verantwoordelijk voor. Wel wordt er gekeken of de bovenburen daarmee geholpen kunnen worden door bijvoorbeeld hulp vanuit de familie. Ook wordt er gekeken wie er verantwoordelijk is voor de schade. Daarom is het probleem niet direct opgelost.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U zegt dat de kwestie anders is verlopen dan klager aangeeft. Kunt u wat betreft het plaatsgevonden onderzoek aangeven of er is gesproken met de bovenburen?

A: Volgens mij niet, maar de mensen van de firma Frauenfelder hebben een verslag gestuurd naar mijn collega en die wilden het melden bij de corporatie vanwege de ernst.

V: Als u zo'n klacht binnenkrijgt, gaan jullie er dan vanuit dat dit de feitelijke situatie is?

A: Ja, we staan achter onze mensen en de mensen die voor ons werken.

V: Kunt u aangeven of de corporatie de dienstverlening richting klager heeft stopgezet, zoals dat staat vermeld in de brief?



A: Volgens mij staat er in de brief dat als het gedrag blijft, dan de dienstverlening wordt opgeschort. Waarom gaan we naar binnen bij iemand die ons bedreigt? Als er excuses worden aangeboden en we weten dat onze medewerkers veilig zijn, dan gaan we graag weer terug. Iemand vastpakken is niet acceptabel.

V: U zegt dat er in de brief staat dat de dienstverlening wordt opgeschort als het weer uit de hand loopt. Nu zegt u ook dat de dienstverlening is opgeschort, omdat er geen excuses komen vanuit klager. Kunt u dat toelichten?

A: Klager heeft geen contact meer opgenomen met ons. Klager drijft alles op de spits. Klager zegt dat het niet klopt, maar volgens de firma Frauenfelder klopt het wel.

V: Snapt klager dat de dienstverlening wordt opgeschort, omdat er geen excuses komen van diens zijde?

A: Dat staat in de brief van mijn collega.

V: Zegt u daarmee dat de corporatie de lekkage niet gaat verhelpen, tenzij klager zijn excuses aanbiedt?

A: Het gaat niet per se om de excuses. Fysiek aanraken mag niet en dan stoppen we met de dienstverlening.

Mevrouw XXXX vindt het bijzonder hoe er tegen haar wordt gepraat. Er wordt steeds gesproken over een gebrek, maar het gaat om bedreiging. Klager heeft mensen bedreigd en vastgepakt. Klager heeft deze klacht aangespannen, omdat hij de brief van de corporatie uit het dossier wil hebben.

De voorzitter maakt een punt van orde met het vriendelijke verzoek aan mevrouw XXXX antwoord te geven op de gestelde vragen.

V: De onderaannemer meldt dat het op deze manier is gebeurd. Echter, met de burens heeft u geen contact gehad. Kunt u dat toelichten? Dit met het oog op hoor- en wederhoor van een kwestie.

A: Ik weet daar het antwoord niet op, omdat ik inval voor mijn collega. De hoorzitting moest per se vandaag plaatsvinden, maar mijn collega die erbij betrokken is geweest moet vandaag worden geopereerd.

V: Weet u of er een zelf aangebrachte voorziening (ZAV) moet worden aangevraagd voor het plaatsen van de vlonders op het balkon van de bovenburens?

A: Ja, dat klopt.

V: Weet u of die aanvraag ook is ingediend?

A: Nee, dat weet ik niet.

V: Voor de duidelijkheid. In de brief staat dat de dienstverlening kan worden opgeschort, maar begrijpen wij nu goed dat de dienstverlening is opgeschort?

A: Dat klopt. Klager heeft de mensen weggejaagd. Hij moet afspraken maken en in actie komen.



Laatste woord door de klager

Klager heeft twee of drie keer gebeld met de corporatie. Klager heeft niemand bedreigd. Dat kunnen ze vragen aan de bovenburen. Mevrouw XXXX (de bewonersconsulent vanuit de corporatie) zei dat de monteurs het hebben gezegd en de brief daarom in het dossier blijft. Dat vindt klager niet normaal. Ze willen het de bovenburen niet vragen. Ze vinden het niet belangrijk wat ik zeg. Ze vinden het alleen belangrijk wat de monteur zegt. Klager is bij het juridisch loket geweest. Ze hebben naar zijn verhaal geluisterd en die jurist vond het raar dat de bovenburen niet zijn gebeld voor hun zijde van het verhaal. Het juridisch loket heeft mij geadviseerd naar de KCWZH te gaan met mijn klacht.

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

Hoorzitting, 28 juni 2022
Verzenddatum, 8 juli 2022