



Verslag 2239

Corporatie: DUWO Delft

Dit verslag is een weergave van hetgeen 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 gevolgen van stormschade op 18 februari 2022.

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

Toelichting op de klacht door de klager

Klager woont sinds 2018 in de woning. Op vrijdag 18 februari 2022 is het dak eraf gewaaid. Op zondag 20 februari kwam klager weer thuis en constateerde een lekkage. Klager heeft vastgoedservice gebeld en gevraagd wat te doen. Op dat moment ging alles lopen. Op de maandag erna kwam er bericht vanuit DUWO. Waarom heeft het zo lang geduurd voordat er actie kwam met een gepaste oplossing vanuit de corporatie, vraagt klager zich af. De problemen in haar woning zijn tot op heden niet verholpen. Klager heeft een klacht over het verloop van het proces en hoe dat is aangepakt door DUWO.

De heer XXXX vraagt zich af hoe het komt dat de heer XXXX verbaasd is over het niet op de hoogte zijn van het advies dat is gegeven over de veiligheid van het plafond. De heer XXXX vraagt zich af wat de te volgen procedure in deze is vanuit DUWO.

De heer XXXX antwoordt dat ze normaal gesproken moeten worden geïnformeerd door, in dit geval, de schilder. Als het bekend was geweest, dan had DUWO daarop kunnen acteren. De heer XXXX had wel graag willen weten of er giftige stoffen aanwezig zijn in het plafond. Het was ook niet bekend bij zijn collega XXXX. Ze hebben wel een terugkoppeling gehad, maar daar is niet over gesproken. Als er giftige stoffen van het plafond afkomen, dan willen we dat wel onderzoeken en zullen er stappen worden ondernomen.

De heer XXXX vraagt zich verder af of beslissingen inzake de verschillende woningen tegen elkaar worden afgewogen. In elke woning kan de situatie namelijk zijn. De heer XXXX meldt dat het gaat om de onveilig verklaarde woningen. Klager heeft geen gebruik gemaakt van de woning en daarom nul procent woongenot gehad. Dat moet worden gecompenseerd. Voor eventuele nevenschade is DUWO niet aansprakelijk.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat bedoelt u met 'tot op heden'?

A: Het gat in het dak is dicht en de lekkage is verholpen. Aan de schade in de slaapkamers van de kinderen wordt nog gewerkt.

V: Wat is het gebrek nu nog in de slaapkamers?

A: Er komt stuwwerk van de plafonds af. Er is iemand langs geweest van vastgoedservice en zij adviseerden dat het niet veilig is om er iemand te laten slapen. Ik weet niet of het



schadelijk is wat van het plafond afvalt. Het had ook te maken met schimmelvorming. Als het vochtig blijft, zou er schimmel kunnen ontstaan. Ik wilde een inspectie. Die is gedaan en er werd gezegd dat het geen schimmel was.

V: Klopt het dat u op 22 april 2022 weer terug in de woning bent gegaan?

A: Ja, dat klopt. Omdat ik contact opnam met de corporatie en zei dat het volgens mij wel weer kon. Ik moet telkens met de oplossing komen. Is dat een normale gang van zaken?

V: U heeft zelf een berekening van de te ontvangen schadevergoeding gemaakt. Kijkend naar de zienswijze, dan verschilt dat met uw eigen vergoeding. Kunt u dat toelichten?

A: De heer XXXX meldt dat indien geen gebruik is gemaakt van het hotel, er een volledige (100%) vergoeding wordt gegeven van de kosten (berekend op dagbasis) van de huurwoning. Als er wel gebruik is gemaakt van het hotel, dan vergoedt de corporatie 50% van de huurkosten (berekend op dagbasis).

V: U heeft het over het gat in het dak. Kunt u dat toelichten?

A: Ja, de dakbedekking was eraf. Er ging een hele tijd overheen, want er moest een inspecteur en een aannemer komen om te bezien of het gerepareerd kon worden. Er waren twee offertes met twee verschillende bedragen. Die moesten ook weer worden vergeleken met elkaar.

V: Op welke verdieping woont u?

A: Ik woon op de 8^e verdieping.

V: Wat is nu de planning van de werkzaamheden?

A: Afgelopen woensdag is de start gemaakt voor de werkzaamheden. Ze kunnen alleen op woensdag terecht, vanwege mijn werk. Dit zal zo'n vijf weken in beslag nemen.

V: Hoe oud zijn uw kinderen?

A: 10 en 12 jaar.

V: Stel dat u thuis zou zijn geweest voor de werkzaamheden, hadden de werkzaamheden dan binnen een week afgerond kunnen zijn?

A: Dat zou ik niet weten. Afgelopen woensdag, 29 juni, zijn de werkzaamheden gestart. De schilder en de opzichter zijn langs geweest.

V: Sinds wanneer gebruikt u de slaapkamers niet?

A: Vanaf 22 april tot en met heden.

V: U wist toch niet direct dat er schade was aan het plafond en dat het wellicht niet goed voor de gezondheid zou zijn?

A: Ik heb gezegd dat ze moesten komen kijken, omdat ik niet wist wat er van het plafond afkwam. Ik wilde geen risico lopen. Vanaf 22 april gebruik ik de kamers dus niet. Ik heb eerder een afspraak met hen afgezegd vanwege een crisissituatie op mijn werk.

V: Wanneer was de afspraak gepland waar u niet bij aanwezig kon zijn?

A: Dat was na 22 april. Op 22 april is de elektricien langs geweest.

V: Valt er veel van het plafond af?

A: Het bladdert wat, bij wind is het meer. Nu valt er niet zo heel veel meer.

V: Heeft u een opstalverzekering?

A: Ik heb in de schulden gezeten en kwam niet in aanmerking voor een inboedelverzekering of een rechtsbijstandverzekering. Voor nu heb ik alleen een aansprakelijkheidsverzekering, wat mogelijk werd geacht in mijn situatie.



Zienswijze van de corporatie

We vinden het vervelend voor mevrouw. We hebben veel contact gehad met elkaar. We bevestigen dat niet alles goed is gegaan en dat vinden wij ook zwaar. Er is geprobeerd alles zo comfortabel mogelijk te laten verlopen. Achteraf gezien hadden we wellicht liever een andere accommodatie voor klager gehad. Twee kinderen en een hond uithuizen is lastig. We hebben ook echt gekeken naar andere hotels of campings in de buurt, maar dat was helaas niet mogelijk. We hadden er begrip voor dat een hotel niet wenselijk was voor klager. Onze advocaat heeft ons verteld dat compensatie niet hoefde. We vinden het echter wel vervelend. We dachten het leed te kunnen verzachten. We hebben hier te maken met natuurgeweld en dat is overmacht. We hebben een inspanningsverplichting om gebreken te herstellen en dat hebben we naar onze mening gedaan. Er was in het hele land veel dakschade, dus een dakdekker was lastig te vinden in die periode. We hebben twee offertes gehad en gekozen voor degene die het snelste kon en de beste prijs had. We hebben voldaan aan de verplichting om snel tot reparatie over te gaan. DUWO moet zijn verantwoordelijkheid nemen en we moeten verder onderzoek doen naar de eventuele onveiligheid in de slaapkamers en het niet gebruik kunnen maken van die kamers.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Uw berekening is anders dan de berekening van klager. Kunt u dat nogmaals toelichten?

A: Klager wordt 59 dagen voor 100% van de huursom gecompenseerd en vier dagen voor 50%. Zij ontvangt daarom € 1.362,12 als compensatie van DUWO.

V: Sinds 22 april kan klager weer in de woning, maar kan ze twee kamers niet gebruiken. Wat is uw kijk hierop?

A: Er vallen verfstukjes van het plafond, maar dat is verder niet gevaarlijk is. Als het eraf is geschraapt, zou het goed moeten zijn.

(Klager meldt dat het nog steeds afbladdert. Klager vindt het tekort door de bocht als er wordt gezegd dat er geen gevaar is. Hoe weten jullie (de corporatie) dat het niet schadelijk is? Een schilder van DUWO zegt dat het niet veilig is om in te slapen.)

V: Waarom is het plafond nog niet aangepakt?

A: We hadden meerdere woningen.

V: Is het een betonnen plafond?

A: Ja, wat afgewerkt is met spuitwerk.

V: Hoe oud is het complex?

A: Ongeveer 25 jaar.

V: Hoe kan het plafond van beton nat zijn?

A: Dat weet ik niet.

V: Hoe zijn jullie omgegaan met de compensatie in het algemeen – ook kijkend naar andere bewoners van het complex?

A: Die was voor iedereen hetzelfde.

V: Is DUWO verzekerd voor stormschade?

A: Dat denk ik niet.

V: Is er wel een opstalverzekering voor het dak?

A: Jazeker, die is er.

V: Heeft DUWO voor de gevolgschade in de woning een verzekering?

A: Nee, dat is voor de bewoners zelf.



Laatste woord door de klager

Ik hoop dat de corporatie zich realiseert dat ze in gebreke is gebleven en dat ze dit in het vervolg anders aangepakt en processen gaat aanscherpen, zodat het bij een ander niet meer kan gebeuren.

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

Hoorzitting, 5 juli 2022
Verzenddatum, 14 juli 2022