



Verslag 2250  
Corporatie: Woonbron 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.

*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**

Het raam is door de storm in februari dit jaar eruit gegaan. Daardoor is er lekkage ontstaan. Ze zijn regelmatig langs geweest van de corporatie. Ze hebben een zeil gespannen. De corporatie hebben we ook heel vaak gebeld. Ze zouden het doorgeven, echter de opzichter geeft aan het bericht nooit te hebben ontvangen. De bewindvoerder kreeg ook geen enkel bericht van de corporatie. Als het regende, regende het gewoon ook in de slaapkamer. Klager heeft een jaar voorafgaand aan de schade aan de corporatie al doorgegeven dat het raam niet goed was. Er werd klager later ook gevraagd of het raam wel goed was gesloten. Als klager op de bank ligt en zijn hoorapparaat niet in heeft dan kan klager niets horen. We hebben de corporatie regelmatig gevraagd om langs te komen en als mijn vader op de bank ligt en niet reageert dan staan ze van de corporatie wel direct aan de deur. Het kan altijd gebeuren dat een gemaakte afspraak wijzigt qua tijd, maar laat dat dan weten.

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

V: Is de lekkage inmiddels opgelost?

A: Sinds juli 2022 is de lekkage opgelost, maar er is nog gevolgschade en er is schimmel.

V: Heeft u een lijstje van de gebreken die er nu nog zijn?

A: Er zit behang los, de vloer komt omhoog, de ondervloer zit vol met vocht en de muren zijn nog erg nat. Het wordt niet warm, het matras stinkt. Klager slaapt beneden op een opklapbed en dat is toch niet normaal.

V: Betreft de schade van de lekkage zowel de boven als de onder verdieping?

A: Ja, dat klopt. Ze hadden beter naar het raam moeten kijken, dan had de schade niet zo groot geweest.

V: In juli is de lekkage hersteld zegt u. Wat is er in de tussenliggende tijd gebeurd?

A: We hebben plastic voor de ramen gehad.

V: Wanneer is het raam vervangen?

A: Ik geloof ergens in april. In juli waren de vensterbanken nog erg nat.

V: Op 28 juli is de klacht ingediend. Was de lekkage toen hersteld?

A: Volgens mij waren ze er toen nog mee bezig. Toen de corporatie een e-mail kreeg van de bewindvoerder kon er ineens wel een afspraak komen. De laatste meneer die is geweest, heeft zich uit de naad gewerkt om het af te krijgen. Ze hebben weken een steiger in de tuin laten staan. Er moesten nog rabatdelen worden geplaatst, maar waarom moet die steiger dan zo lang blijven staan?



V: Op het klachtenformulier staat dat u huurvermindering wenst. Is aan klager compensatie aangeboden?

A: Nee helemaal niets. Ze hadden gewoon sorry moeten zeggen. Ze hebben wel een schade formulier gegeven, maar ze kunnen pas iets met de verzekering als de schade is opgelost.

V: Op 19 september zou er een afspraak zijn, klopt dat?

A: De keuken is nog niet gedaan. We hebben van die firma niets meer gehoord. Het is tijdelijk gemaakt.

V: De lekkage is dus verholpen, maar er is nog wel schade?

A: Ja, er is schade aan de inboedel en het vocht is er nog. Op een opklapbed slapen is niet normaal voor iemand van deze leeftijd.

V: Is er een inboedelverzekering?

A: Ja die is er.

V: Wanneer zijn uw foto's gemaakt?

A: In april en augustus van dit jaar.

### **Zienswijze van de corporatie**

De heer XXXX geeft aan bij klager langs te zijn geweest en heeft alles genoteerd. Er wordt dan een opdracht gemaakt in het systeem welke wordt uitgezet naar de uitvoerder. Er is vaak gebeld en soms reageerde de aannemer laat. We hebben alles adequaat opgelost zijn wij van mening. De schade van de vloer ligt bij de eigen verzekering van klager. Voor de natte muren kunnen we een bouwdroger plaatsen. De stukken spreken voor zich. De aannemer Strik en Strida heeft gemeld dat alles per 21 september 2022 gereed is.

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

V: U zegt adequaat te hebben gereageerd, maar de zienswijze vermeldt dat er miscommunicatie is geweest tussen de corporatie en het bedrijf dat was ingeschakeld.

A: De lijst met welke opdrachten er zijn geweest vanaf februari is aan de commissie gegeven.

V: Is er vanaf februari 2022 schade ontstaan?

A: Ja op de lijst is te lezen wat er allemaal is gedaan door de firma Hofrijn en daarna de firma Strik en Strida.

V: Vindt u ook niet dat het allemaal erg lang heeft geduurd vanaf februari 2022?

A: Er is een lijst waarop is te zien wat er allemaal is gedaan.

V: Er zijn twee bonnen van de firma Hofrijn in december 2021, klopt dat?

A: Dat had niets met de storm te maken. Vanaf april is het pas gaan spelen. Toen is er een opdracht bon gemaakt

V: In februari is er reeds een melding gemaakt door klager, te weten op 22, 24 en 28 februari. Waarom is er dan twee maanden gewacht? Het lijkt erop alsof de corporatie dus wel op de hoogte was.

A: De heer XXXX geeft aan op 3 januari 2022 te zijn gestart bij de corporatie. Er was een collega overspannen en daardoor is er een slechte werkoverdracht geweest. Als ik eerder van het probleem had geweten, had ik eerder actie ondernomen.

V: Er wordt gezegd dat er op 25 april een nieuw raam is geplaatst en dat op 26 april de lekkage is hersteld. Klager geeft aan dat de lekkage pas in september is hersteld. Hoe kan dat dan?

A: De opdracht bon heb ik gemaakt naar aanleiding van mijn bezoek aan klager. Dat wordt aan de planning doorgegeven en wordt het uitgezet naar de uitvoerder die het verder gaat begeleiden.



V: Tussen april en september is er dus niets gebeurd?

A: Er is wel wat gebeurd in die periode.

V: Wat is er dan gebeurd tussen april en juli?

A: Dat weet ik dus niet. Er waren personeelsproblemen en wellicht was er ook nog nasleep van de Corona? Soms duurt iets weken voordat er een oplossing is vanwege personeelstekorten bij een aannemer. In februari zijn er ook bonnen gemaakt en uitgezet.

V: Van wanneer zijn de foto's die zijn gemaakt?

A: Dat weet ik niet, ze zijn niet door mij gemaakt.

V: Hebben jullie nagedacht over compensatie?

A: Nee, want de verzekering van klager moet dat doen. Als die niet vergoeden dan nemen wij contact op met onze verzekeraar. Dat is echter pas als alles is opgelost.

V: Op 31 maart lekte de dakbedekking. Is dat dan nog een gevolg van de storm? Op 16 augustus staat er wederom een melding van een lekkage.

A: Ja dat denk ik wel. Er wordt wederom een melding gedaan en een nieuwe bon gemaakt.

V: Is de schimmel opgelost?

A: Het bouwkundige deel is opgelost, de schimmel nog niet.

V: Kan er een bouwdroger worden neergezet?

A: Jazeker, dat kan.

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

De dochter van klager vraagt zich af waarom er nu wel een bouwdroger geplaatst kan worden en niet toen zij er om vroeg na de lekkage. Ik heb foto's om te laten zien hoe de corporatie lekkages maakt.

Klager heeft ook een verslag van de bewindvoerder, want ook zij heeft heel veel gebeld maar kreeg telkens geen reactie. Klager heeft ook vaak gebeld naar de corporatie waarna er na een week soms werd gezegd dat er niet was gebeld en er geen notitie was gemaakt. Een personeelsprobleem bij de corporatie is niet het probleem van klager. De corporatie huurt de mensen in. De dochter van klager werkt in de zorg en kan niet constant de telefoon opnemen. Ze belt terug als ze ziet dat de corporatie heeft gebeld.

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

Hoorzitting, 4 oktober 2022

Verzenddatum, 17 oktober 2022