



Verslag 2427

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 ogen van klager lange doorlooptijd tot het verhelpen van de door hem gedane onderhoudsmeldingen, de als onheus ervaren bejegening door de corporatie alsook inkomstenderving waar klager voor gecompenseerd wil worden.

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 gaat klager vooral om de volgende drie aspecten:

- 1) De bejegening vanuit de corporatie.
- 2) Het in alle vormen en maten in gebreke blijven bij het oppakken en verhelpen van de gemelde onderhoudsgebreken.
- 3) De gemoeide tijd en inspanning voor klager om dit voor elkaar te krijgen, waar klager voor gecompenseerd wil worden.

De voorzitter merkt op dat de commissie niet bevoegd is uitspraak te doen over de verzochte compensatie voor inkomstenderving door klager. Klager zal zich daartoe moeten wenden tot de rechter.

Klager stuurt mailberichten waarop niet wordt geantwoord door de corporatie. Klager ontvangt daarop standaardberichten waarin wordt gemeld dat er binnen drie dagen contact met hem wordt opgenomen, maar ook dat gebeurt niet. Soms wordt er zelfs opgehangen als klager belt naar de corporatie.

In 2008/2009 waren er al problemen met het dak van het complex. In 2018 keerde hetzelfde probleem terug.

Afgelopen week is er een opzichter bij klager langs geweest. Deze opzichter had geen inlevingsvermogen volgens klager. Klager ziet niet dat er een oplossing wordt geboden. Er werd klager geadviseerd naar de KCWZH te stappen.

Klager verwacht met respect te worden behandeld. Klager is beticht te hebben gescholden tegen een leverancier. Dat is helemaal niet waar, maar dat wordt wel als zodanig genoteerd in het systeem bij de corporatie. Volgens klager krijgt hij vaak geïrriteerde mensen aan de telefoon bij de corporatie. Klager wenst huurgenot.

De dakconstructie is een probleem net als de douche. De fout in de dakconstructie is heel moeilijk te vinden. Bij bepaalde combinaties van wind en regen is er lekkage. Ze moeten het oplossen voor klager; klager wil liever niet procederen.

In het systeem zijn veel klachten van klager verdwenen. De eerste klachten dateren uit april 2023. De historie van na de zomer is niet meer zichtbaar, alleen de recente mutaties zijn in te zien. De klachten waren er altijd al, ook al in de tijd van Vestia (zijnde de vorige eigenaar van de woningen). Als klager een huurincasso terugdraait, reageren ze wel.



Klager wordt niet teruggebeld. Staedion is een totaal onbereikbare organisatie voor klager en geeft volgens klager geen blijk van de positieve beoordeling die zij van haar huurders krijgt. Dat lijkt daar niet mee te rijmen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U voelt zich onheus bejegend, zegt u. Is dat door de aannemer of de corporatie?

A: De aannemer heb ik alleen telefonisch gesproken. Dit gaat vooral om de bejegening van de corporatie. Ze gebruiken een beschuldigende toon tegen mij.

V: Op 17 maart heeft de corporatie gereageerd met een brief richting u. Ze zijn bereid de douchebak te verwijderen en de schade te herstellen. Hoe kijkt u daartegen aan?

A: Dat zeggen ze niet. Ik heb gezegd dat ze dan maar de douchebak moeten verwijderen. Vestia heeft die destijds geplaatst. Vestia heeft onderhoud daaraan gepleegd, net als de corporatie. De corporatie zegt nu dat de douchebak niet van Staedion is, maar ik wil het opgelost hebben.

V: Wat voor soort lekkage is het?

A: Er heeft een camera-inspectie plaatsgevonden; ze denken dat het misschien al fout is gegaan bij de oplevering van de woning. Ik had lekkage in de keuken en daarboven zit de douche. Ik woon er 16 jaar en die situatie was er al die tijd al.

V: Is het niet zo, althans hoe wij dat begrijpen, dat de douchebak niet aangesloten is op de afvoer? Dat zou namelijk de lekdetectie hebben aangetoond, nietwaar?

A: Nee, er is niets uitgevoerd.

V: Wat verwacht u van de corporatie ten aanzien van de vermeende onheuse bejegening naar u toe?

A: Ik wil genoegdoening en een excuus en dat ze er intern aan gaan werken.

V: In de slaapkamer ziet gevolgen van de lekkage, zo begrijpen wij. Kunt u dat toelichten?

A: Een verkleuring aan het plafond met gedruppel water op het bed van mijn dochter. Dat moet allemaal gerepareerd worden. Het dak, het plafond en de muren moeten gerepareerd worden.

V: Heeft u de schade gemeld bij uw inboedelverzekeraar?

A: Nee, die heb ik niet. Het hoort bij de opstal, vind ik.

V: Klopt het dat er een opdracht aan een derde partij is gegeven om het specifieke onderdeel (zijnde een kap) te vervangen dat de oorzaak van de lekkage kan zijn?

A: Geen idee, dat weet ik niet.

V: Kunt u verder toelichten aan wat voor vorm van genoegdoening u denkt?

A: Schadeloosstelling; een compensatie in geld. Er moet hersteld worden wat kapot is.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX heeft de zienswijze opgesteld, aldus de heer XXXX. Begin maart kreeg de heer XXXX de klacht onder ogen. We moesten naar de woning van klager, omdat er een aantal zaken speelde. De zienswijze is gebaseerd op hetgeen we op papier hebben gelezen. Zelf ben ik bij meneer thuis geweest. Ik zie diverse mailberichten en beschuldigingen aan ons adres. We proberen meneer telkens goed te helpen.

Ik heb de lekkage gezien in de slaapkamer. In 2019 is er een bedrag uitgekeerd van ongeveer € 1.200 voor de gevolgschade. Er is nu wederom een lekkage en dat willen we graag weer oplossen. De aannemer heeft de gedane melding niet adequaat opgepakt. We hebben dat ook bij de aannemer nagevraagd. Er is nu een kap binnengekomen voor op het dak en die gaat de lekkage verhelpen.

De schade aan het plafond is opstal en dat gaan we herstellen. Schade aan de inboedel moet meneer melden bij diens eigen inboedelverzekering. De douchebak behoort niet standaard in de woning. Een standaard-badkamer heeft namelijk een verlaagd doucheputje. Ik wilde graag weten of het wellicht de kitnaad was waardoor het lekte. We hebben meerdere woningen in het complex met een verlaagde douchebak. Bij meneer loost het douchewater boven het putje. Ook als die wordt aangesloten op de afvoer, dan zullen er problemen ontstaan in de toekomst. Sommige



huurders hebben een scherm en sommigen een douchebak. Wie het ook heeft aangesloten destijds, het probleem moet worden opgelost.

We willen het terugbrengen naar de oorspronkelijke staat door het scherm en de douchebak weg te halen.

De service/contract-medewerkers zijn zo opgeleid dat er wel eens een kitnaad wordt vervangen om een discussie te vermijden. We willen alles weghalen voor meneer en het standaard maken. Mevrouw XXXX geeft tot slot nog aan dat de bereikbaarheid van de corporatie in de maand december te wensen heeft overgelaten. Dat betreft de corporatie.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U wilt de douchebak en het scherm weghalen? Staat op het opnameformulier de douchebak vermeld als een zogenaemde ZAV (zelf aangebrachte voorziening) ?

A: Ik zie wel een aantekening in het systeem.

V: Het staat niet op het opnameformulier?

A: Nee.

V: Begrijpen wij dat er voor klager geen kosten zijn om diens badkamer naar de oorspronkelijke staat te laten herstellen?

A: Daar brengen we geen kosten voor in rekening.

V: Over welke kap op het dak hebben we het?

A: Meneer heeft van de berging een soort kantoor gemaakt. Daar hebben we waarschijnlijk een lekkage. Het is geen bitumen dak en het is lastig om lekkages te vinden. We proberen het telkens op te lossen voor meneer. Sinds 2019 was er geen melding van klager.

V: Kunt u een aanvullende toelichting geven over de kap?

A: Het betreft de kap voor de pijp van de afzuigunit; deze gaat door het dak.

V: Wij begrijpen dat u alles wilt oplossen, behalve een schadeloosstelling voor ondervonden gevolgschade aan de inboedel van klager. Dat is voor een huurder en daar is een inboedelverzekering voor, zegt u. Klopt dat?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat vindt u van de doorlooptijd ten aanzien van de klacht van klager? – daarbij specifiek doelend op de gemelde lekkages.

A: In november 2023 is de eerste melding van de lekkage in de douche gedaan. Daar is geen schade van bekend aan het plafond in de keuken van klager.

V: Zelf geeft klager aan gele strepen op het plafond in de keuken te zien, waarbij er water druppelt op het aanrechtblad. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Ik heb onder de douchebak een standaard situatie en die lekt niet.

V: Terugkomend op de doorlooptijd. Hoe verhoudt dat zich tot de doorlooptijd van de lekkage op het dak?

A: Daar hebben we als corporatie een steek laten vallen. We hebben meneer telkens schadeloosgesteld en melden meneer telkens dat we niets doen met wat onder een inboedelverzekering valt. Dat wil ik hier duidelijk melden. Kijkend naar de toon en de klachten, vind ik dat buitensporig. We verwachten hierin dan ook een uitspraak van de commissie.

V: Wat vindt u van de verzochte genoegdoening vanuit klager?

A: Ik kan me daar wel een beetje in vinden. Het wordt erg persoonlijk. Een leermoment nemen we altijd mee. Het is soms erg lastig; zaken worden soms gedaan uit emotie. Daar kunnen wij ook schuldig in zijn.

V: Wij begrijpen dat u de badkamer wilt herstellen naar een standaard-situatie. Wanneer zou u daarmee kunnen starten?

A: Dat kan volgende week. Het gaat alleen om het demonteren van de douchebak en het scherm. Dan moet de deksel van de doucheput weer worden teruggezet en kan er worden gekit.

V: In de zienswijze staat aangegeven dat klager niet bereikbaar is. Kunt u dat toelichten?



A: Dat horen we van de aannemer; dat er niet wordt opgenomen door meneer. Ik zie daar wat wrijving en dan wordt het van kwaad tot erger.

V: Is dit debet aan de lange doorlooptijd van de gedane onderhoudsmeldingen?

A: Ja, dat denk ik wel.

V: Wij begrijpen dat de aannemer niet bereid willend zou zijn om tot actie over te gaan vanwege het schelden van klager. Klager ontkent dat. Hoe wordt dat vastgelegd?

A: Dat gebeurt telefonisch. De aannemer voert zaken uit bij zo'n 14.000 van onze woningen. Er lopen wel eens zaken niet goed, maar 95% gaat wel goed. Ik moet mijn aannemer kunnen vertrouwen op de gevoerde communicatie met huurders. Er was een afspraak gemaakt, maar helaas moesten we dat wegens ziekte afzeggen.

V: Wat kunt u zeggen over de bereikbaarheid van de corporatie in december?

A: Dat zal wellicht ook in de kerstperiode zijn geweest. Bepaalde aannemersbedrijven zijn dan ook vaak gesloten. DC Installatie (de aannemer) zou ook pas weer in januari starten en contact opnemen met meneer.

V: Klager zegt dat de lijn vaak ook verbroken werd bij telefonisch contact. Wat vindt u daarvan?

A: Dat heeft niets te maken met onderbezetting; dat zou dan een andere oorzaak hebben. We hebben ook altijd een spoedlijn open.

Laatste woord door de klager

Ze beschrijven een technische situatie die niet op de waarheid berust. Deze meneer was niet in de woning bij het endoscopisch onderzoek. In 2018 ben ik schadeloosgesteld, daarna nooit meer. Ik heb nooit gehoord dat ik een inboedelverzekering moet nemen.

Er is inderdaad een voicemail ingesproken, maar ik heb teruggebeld. Ik ben altijd bereikbaar. Het is de corporatie die niet bereikbaar is.

Ik hoor helemaal geen excuus. De corporatie schoffeert mensen. Ik verwacht een excuus, dat is wel het minste. Zo'n grote organisatie mag dit niet doen.

De heer XXXX biedt zijn excuses aan voor de situatie die zich voor heeft gedaan. Hij geeft daarvan aan hier intern mee aan de slag te gaan, ook richting aannemer. Als we dit eerder hadden gedaan, hadden zaken wellicht eerder opgelost kunnen worden.

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, 26 maart 2024

Verzenddatum, 8 april 2024