



## Verslag 2432

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 slechte staat van de woning, wat specifiek heeft geleid tot schade aan de vloer en de keuken en het afbrokkelen van het stucwerk op de muren.

*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

De woning is al meer dan 100 jaar oud. Zo'n oude woning heeft onderhoud nodig. De muren vallen uit elkaar en de vloeren zijn erg beweeglijk. Er is een bouwkundige inspectie uitgevoerd en er werd aangegeven dat de schade aan de vloer komt door de beweeglijkheid ervan. De schade kunnen we niet blijven betalen, aldus klager, en klager wenst dan ook een schadevergoeding.

Er is helemaal geen contact met klager opgenomen, er is ook niets met klager afgesproken. Klager wil graag weten waar ze aan toe is en wat ze kan verwachten. Er zou zijn aangeboden dat het stucwerk zou worden vervangen, maar in verband met de gezondheid van klagers zoontje werd geadviseerd te wachten met het stucen. Er komen wekelijks nieuwe scheuren bij in de muren, de kozijnen zitten los en de keuken is na twee jaar verrot en beschimmeld en moest worden vervangen.

Het is duidelijk dat zaken niet goed zijn aangelegd en geïnspecteerd. De complete straat heeft soortgelijke klachten en het speelt al jaren. Bij de burens wordt er ook niets gedaan. Het is nu de derde keer dat klager zelf kosten heeft moeten maken en daarom gaat klager nu een rekening (*doelend op een specificatie voor kosten van de vloer en de vervanging van de keuken*) indienen bij de corporatie. Hoe langer de situatie zo blijft, hoe meer er kapot gaat. Klager wil graag weten waar ze aan toe is, zodat ze kan sparen voor toekomstige kosten. Voordat klager in de woning kwam wonen zijn de badkamer, de keuken en het toilet aangepakt door de corporatie. Die werkzaamheden zijn allemaal niet goed uitgevoerd, vindt klager. In de badkamer vallen er brokken uit de muur. Dat kwam door een lekkage, maar de reparaties die worden gedaan, worden niet goed uitgevoerd.

Er komen wekelijks nieuwe scheuren in de muren en het stucwerk laat los. Klager geeft aan kleine kinderen te hebben en niet in een woning met fijnstof te willen wonen.

De recente melding over de lekkage is opgepakt en dat is gerepareerd. Er is wel een grote vlek op het plafond door de lekkage achtergebleven. In het serviceabonnement van klager staat dat klager recht heeft op het behandelen van de gevolgschade van de lekkage.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: In november 2021 kwam u in de woning wonen. U stelt ook dat het huis in een slechte cosmetische staat was. Is er tijdens de bezichtiging iets vastgelegd over de staat van de woning?



A: De muren waren bruin van de nicotine en dat hebben we allemaal opgeknapt; dat hebben we geaccepteerd. We gingen ervan uit dat de badkamer, de keuken en het toilet in goede staat waren.

V: Waren die werkzaamheden klaar voordat u de woning betrok?

A: Ja, dat klopt.

V: Is u aangeboden dat het stucwerk zou worden vervangen?

A: Nee, dat is niet gebeurd. Ze zijn langs geweest en hebben gekeken wat de staat van het huis is. Ze zouden gaan overleggen en dan zouden we een terugkoppeling krijgen.

V: Wanneer was dat?

A: Dat was op 28 februari, maar we hebben in de tussenliggende periode niets meer gehoord.

V: Klopt het dat er zeven mensen van de corporatie tussen 27 december en 13 januari bij u over de vloer zijn geweest? – en zo ja, wat hebben zij uitgevoerd?

A: Ja, dat was voor de vloer, de wc, de elektra en een bouwkundige inspectie. Er zijn ook loodgieters langs geweest. Ze stuitten elke keer op een ander gebrek.

V: Hoe zijn de afspraken (*doelend op de afspraken met de hiervoor genoemde experts*) tot stand gekomen?

A: Ik heb een e-mail gestuurd en gezegd dat we veel gebreken zien. De rekening heb ik gestuurd aan de corporatie. We ontvingen geen reactie van de corporatie, maar we hebben veel gebeld voor afspraken.

V: Heeft u het rapport van de bouwkundige inspectie van de vloer ontvangen?

A: Nee, die hebben we niet ontvangen. (*De heer XXXX geeft aan dat er geen rapport is.*)

V: Zijn er ramen die ook niet goed zijn?

A: Het kozijn in de keukendeur is niet goed; de glaslat valt er bijna uit.

V: Zijn het kunststof kozijnen?

A: Ja, dat klopt.

V: Was u aanwezig toen er onder de vloer werd geïnspecteerd?

A: Er waren drie mensen; mijn echtgenoot was er ook bij aanwezig. Ze vonden een stuk rotte balk. Dezelfde aannemer heeft de vloeren verstevigd in zowel de keuken als in de gang. De balken waren in redelijke staat en zij zeiden dat de vloer verstevigd moest worden. De vloer is niet vervangen, maar verstevigd. Er is iets op de vloer gelegd en niet eronder. Iets voor de keukendeur is de balk vervangen.

V: Is het vochtig onder de vloer?

A: Ja, maar er staat geen water.

V: Is het niveau van de vloer gelijk aan het straatniveau?

A: Ja, dat klopt.

V: Is de vloer geïsoleerd?

A: Nee, de vloer is niet geïsoleerd.

V: Zijn de spouwmuren geïsoleerd?

A: Nee, ik denk het niet. Er zijn wel roosters te zien. (*De heer XXXX geeft aan dat het volgens hem voorzetwanden zijn, maar dat niet zeker te weten. De heer XXXX weet ook niet of de vloer is geïsoleerd.*)

V: Waar is de vloer verstevigd?

A: In de gang en in de keuken. Daar waren de vloeren echt gescheurd. Er zijn platen op de planken gelegd.

V: Kunt u iets zeggen over de aansluiting van de verwarming?

A: De verwarming in de woonkamer was verkeerd aangesloten, waardoor het warme water in plaats van aan de bovenkant aan de onderkant de radiator instroomde. We kregen ook



rare geluiden te horen waar de bovenbuurvrouw ook last van had. De verwarming kon een uur aan en dan moest deze weer uit. Er waren verlaagde plafonds aangebracht en daardoor liepen de buizen heel raar. De loodgieter heeft aangegeven dat er daardoor problemen zouden kunnen ontstaan.

V: Er zou een bouwkundig rapport zijn volgens u?

A: Ze zijn langs geweest en ze hebben ons dat verteld. Er zou te veel beweging zijn in de vloeren. Op de muren zie je ook de vochtdruppels. De aannemer zei dat het vervangen moest worden.

V: Heeft u een afwijzing gekregen van uw inboedelverzekeraar?

A: Ja, dat klopt. *(Klager overhandigt een document waarop dat staat aangegeven.)*

V: De verzekeraar wijst de schadeclaim af, maar zij steunen op verkregen informatie. Is de aangeleverde informatie door u of een expert aangeleverd?

A: Er is geen expert langs geweest. Mijn verzekeraar heeft de claim afgewezen, omdat zij zeggen dat het komt doordat de ondervloer niet in orde is.

V: U heeft een specificatie van de gemaakte kosten gemaakt aan de corporatie gestuurd. Heeft u daarop een reactie gekregen?

A: Nee, helemaal niets. We sturen ook vaak herinneringen aan hen.

V: Heeft u de PVC-vloer zelf gelegd?

A: Ja, dat hebben we zelf gedaan.

V: We lazen in het dossier ergens iets over de kosten voor een cement egalisatie? Is dat niet opvallend voor een houten vloer?

A: Nee, dat zou een optie zijn, maar dat is niet gebeurd. We hebben zelf de groene onderplaten gelegd. *(De voorzitter leest voor uit de offerte en daar staat de melding over de cement egalisatie vermeld.)*

V: Hoe is de scheur ontstaan in het PVC?

A: Het begon in de keuken. Daar zit de wasmachineaansluiting en toen we keken onder het keukenblok, bleek er een gat te zitten. De vloer trilde daardoor heel erg.

V: Heeft u advies ingewonnen en gezegd bij Bebo Vloerbedeking B.V. *(de leverancier van de PVC-vloer)* dat u een houten vloer heeft? Heeft u ook gevraagd of de ondervloer de juiste was?

A: Ze zeiden dat de ondervloer hetzelfde mocht zijn als bij het leggen van een laminaatvloer. *(De voorzitter zegt te twifelen aan het aan klager gegeven advies ten behoeve van de ondervloer.)*

Er is gezegd dat het niet uitmaakt wat je eronder legt, maar de vloer beweegt te veel. De woning had al die ondervloer met laminaat erop toen we erin kwamen.

*Ten aanzien van de reikwijdte van hetgeen tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich zal beperken tot de dienstverlening van de corporatie. Daarbij staat de vraag centraal of de corporatie zodanig heeft gehandeld wat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. In het verlengde daarvan, zal de commissie geen uitspraak kunnen doen over de toekenning van een eventuele schadevergoeding aan klager.*

V: Wilt u het stucwerk laten opknappen door de corporatie?

A: Jazeker, dat wil ik wel. We kunnen ook geen kasten tegen de muur aanzetten. Het moet ook veilig zijn in een woning.

V: Was de keuken al vernieuwd voordat u de woning betrok?

A: We hebben destijds de vloer aangelegd en binnen twee jaar viel de keuken uit elkaar. We hebben toen zelf een keuken geplaatst.



V: Waarom heeft u dat niet gemeld bij de corporatie?

A: Het moest snel gebeuren. We hadden een peuter en een baby. We wilden niet weken wachten. We hebben het achteraf gemeld, maar de keuken had vervangen moeten worden door de corporatie.

### **Zienswijze van de corporatie**

Over drie wiken lopen er zes opzichters, aldus de heer XXXX. Op 12 oktober 2023 is er een collega geweest die een opname heeft gedaan. De kapotte vloer is geconstateerd, maar de keuken was goed. Er is een opdracht uitgezet naar de aannemer. De vloer in de keuken en hal moest worden vervangen. De vloer in de keuken en de hal is verstevigd met platen. De PVC-vloer is zelf aangebracht door klager.

De communicatie met klager ging over de claim van de keuken en het PVC. Er is gebeld voor een afspraak met klager om een gevoel bij de situatie te krijgen. Op 28 februari is de heer XXXX bij klager geweest. Tijdens het bezoek in de woning is aangegeven dat de wanden waar het stucwerk los zit, hersteld kunnen worden. Ook is aangegeven dat er bereidheid is de glaslatten te laten herstellen. De vloer was niet zodanig beweeglijk om herstel te rechtvaardigen. Oude woningen hebben immers beweeglijke vloeren.

Er is een verkeerde ondervloer gelegd onder het PVC. Op zachtboard kan geen PVC worden gelegd. De keuken is vervangen vanwege schimmel, maar de schimmel is niet waargenomen door de heer XXXX. De foto van 12 oktober laat een goede keuken zien. Als gemeld was dat de keuken niet goed was, had de aannemer de keuken onder garantie kunnen herstellen. De schade is niet opgenomen en er is geen rapport van.

De klantenservice vraagt om bewijzen van een afwijzing van een verzekeraar en die zegt dan dat ze ermee aan de slag gaan. De schadeclaim is wel in behandeling genomen en in de zienswijze is de reden vermeld waarom de schadeclaim is afgewezen.

Het stucwerk kan worden vervangen, maar vanwege de gezondheid van klagers zoon is er geadviseerd alleen het hoognodige te doen en af te wachten totdat de gebreken veel erger worden. Klager is geadviseerd om niet nu drie weken de woning te verlaten.

Er zijn wat scheuren in het stucwerk. Stucwerk en hout gaat werken, maar er is geen afbrokkelend stucwerk gezien. Als dat wel na 28 februari is gebeurd, dan is de heer XXXX bereid wederom te komen kijken bij klager.

De lekkage bij de bovenburen is inmiddels verholpen.

Uit coullance is er bereidheid om in de complete woning de vloer aan te passen. Ook is geadviseerd dat nog niet nu te doen, omdat het nog niet dusdanig ernstig is.

Wasmachines moeten gesteld worden bij plaatsing en het is niet bekend of dat is gedaan door klager. De muizenoverlast was niet bekend evenals de brokstukken die uit de muur in de badkamer vallen.

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

V: Welke ondervloer had volgens u moeten worden gelegd onder het PVC?

A: Dat kan ik zo niet zeggen. Wat voor PVC is het en wat schrijft de leverancier voor? Deze ondervloer is niet geschikt voor een PVC-vloer.

V: Hoe oud was de keuken?

A: Deze is geplaatst voordat klager erin kwam, dus ergens in augustus 2021.

V: U wilt uit coullance de vloer in de woonkamer verstevigen?

A: Ja, dat klopt.

V: Is het niet doeltreffender om de balken te verstevigen?

A: Dat weet ik niet.



V: Heeft u de geste uit coulance ook tijdens het gesprek met klager aangegeven?

A: Ja, dat heb ik aangegeven, maar ik heb ook aangeraden dat niet nu allemaal in één keer te doen.

V: Het lijkt dat er alleen is gesproken over het stucwerk, klopt dat?

A: We hadden dezelfde mening om het niet nu uit te voeren, maar als het wel moet, dan gaan we het gelijk oppakken. De vloer in de huiskamer en de slaapkamer pakken we dan aan.

V: Waarom denkt u dat er maar een deel is aangepakt?

A: Dat weet ik niet.

V: Klager stelt dat door een aannemer bevindingen zijn gedaan die met haar zijn gecommuniceerd. Kunt u daar iets over zeggen?

A: De aannemer heeft een offerte gemaakt. *(De heer XXXX leest de specificatie van de werkzaamheden op waarop staat vermeld dat er underlayment 20 mm dik is gebruikt, wat betekent dat de balk dus is verstevigd.)*

V: Wat biedt u nu dus uit coulance aan klager aan?

A: Als de aannemer dit zo heeft geoffreerd, dan ga ik ervan uit dat dit een goede oplossing is.

V: Wat kunt u zeggen over het uitblijven van een reactie richting klager?

A: Op 28 februari ben ik bij klager langs geweest. Daarna ben ik ziek geworden en daarna had ik vakantie. Na die tijd heb ik ook veel werk overgenomen van een collega, waardoor andere werkzaamheden erbij zijn inschoten.

V: Had u het anders aangepakt nu u alles weet en we hier zitten? – en vindt u het terecht dat klager zich gedwongen voelt tot actie over te gaan, omdat een reactie uitblijft?

A: Vanaf het moment van aanvang van de huur zijn bepaalde zaken niet lekker gelopen. De opzichter heeft ook niet goed gereageerd. Ik kan me voorstellen dat klager stappen heeft gezet bij de KCWZH.

V: Kunt u snappen dat klager de schade wil verhalen, omdat er niet werd gereageerd?

A: Nee, dat snap ik niet. Ik ben op 28 februari bij klager geweest en we hebben toen zeker adequaat gehandeld.

V: Begrijpen wij goed dat u bereid bent het stucwerk te laten vervangen, de gevolgschade van de lekkage aanpakken en de vloer te laten verstevigen?

A: Ja, dat klopt.

V: Bent u, in het verlengde van het voorgaande, ook bereid om uit coulance de PVC-vloer van klager te vervangen?

A: Nee, dat willen we niet.

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

Als de vloer gemaakt wordt, wie betaalt dan het opnieuw leggen van de vloer erop? Dat wil ik graag weten. Daarom hebben we de rekening ingediend, want we wonen niet voor niets in een sociale huurwoning.

De corporatie had moeten reageren. Er was ons veel niet duidelijk. Welke ondervloer is dan wel geschikt, dat vraag ik me af.

*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, 9 april 2024

Verzenddatum, 22 april 2024