



Verslag 2467

Corporatie: De Goede Woning

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 door klager ondervonden gevolgschade als gevolg van eerdere lekkages in de woning, de door de corporatie afgewezen schadeclaim in dat kader en de nog te verhelpen onderhoudsmeldingen door de corporatie.

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 heeft in haar huis op meerdere plekken last van lekkages. Klager heeft voor de ondervonden gevolgschade een claim bij haar verzekeraar ingediend, maar deze is afgewezen omdat er tijdens het opmaken van het rapport achterstallig onderhoud is geconstateerd. De Amerikaanse koelkast zou hier de oorzaak van zijn, maar deze is volgens klager nooit aangesloten geweest en kan dan ook niet de oorzaak zijn van de problemen. De keukenkasten staan bol en boven de koelkast zit een stopcontact dat vochtig is.

Er is een opzichter langs geweest om te kijken en deze heeft aangegeven dat we een nieuwe keuken kregen, maar daar zaten ook "haken en ogen" aan. Het gasfornuis moest volgens de opzichter bij het raam teruggeplaatst worden. Daar ging klager mee akkoord, maar toen de aannemer kwam om de keuken te plaatsen heeft hij alles terug geplaatst zoals het oorspronkelijk stond, en dat was niet volgens de gemaakte afspraken. Klager heeft nu bijvoorbeeld twee aansluitingen voor het gas. De keukenkasten zijn hersteld door het plaatsen van een nieuwe keuken; dus de klacht uit 2021 is wat klager betreft opgelost. Het vocht afkomstig van de lekkage in de badkamer is onder de tegels terecht gekomen in de keuken en woonkamer. In de gang is ook een bruine vochtplek zichtbaar. Dit komt volgens klager omdat de gang tegen de keuken grenst. Er zijn nog steeds vochtplekken zichtbaar en ik heb meerdere meldingen gedaan voor de badkamer, maar dat is tot nu toe nog niet opgelost.

Er is ook kleurverschil in de vervangen tegel en hier heeft klager ook voor gebeld naar de corporatie. De badkamer had meerdere scheuren in de tegels, maar die zijn inmiddels vervangen. Er zijn twee verschillende soorten tegels geplaatst. De ene kleur is geel en de andere kleur is grijs.

De lekkage in de badkamer is inmiddels wel opgelost. De lekkage in de badkamer is destijds doorgelopen naar de keuken, vandaar dat het vocht boven het stopcontact zat. De loodgieter gaf aan niks te zien. Klager heeft gevraagd of het gevaarlijk is dat het stopcontact vochtig is, waarop de loodgieter 'nee' antwoordde en daarmee was het verhaal klaar. De vochtplek in de keuken zit er nog steeds, maar klager weet niet zeker of het nog vochtig is.

In het huis van klager zijn er scheuren ontstaan. Klager heeft hiervoor gebeld naar de corporatie en zij hebben ervoor gezorgd dat er opnieuw gestukt en gesaust is. Klager zegt niet dat het nog vochtig is nu, maar ze vraagt zich af of- en waar dat vocht vandaan komt. Het probleem in de badkamer is nog niet helemaal opgelost. De persoon die de tegels kwam vervangen heeft dit goed gedaan, maar de oude tegels bevatten nu ook schade daardoor.



De tegelzetter gaf aan dat de corporatie dit moest weten, dus heeft klager daar een melding van gemaakt. De tegelzetter heeft ook de stang van de douch kapotgetrokken en hiervan heeft klager ook een melding gedaan. Klager heeft aan de corporatie gevraagd of er iemand langs kon komen om te kijken in de badkamer, maar tot nu toe is er niemand geweest om de schade op te komen nemen. Klager heeft vanuit de corporatie ook nog geen reactie ontvangen. In de keuken zit ook nog een vochtplek en daar is nog niemand naar komen kijken.

Het derde probleem is de cv-ketel. Deze is afgekeurd tijdens de periodieke keuring en er is meteen opdracht gegeven om deze te vervangen. Dit is toen gebeurd, maar tot nu toe moet er iedere maand iemand langskomen om de cv-ketel te vullen, want deze loopt leeg. Er zitten inmiddels gaten bij de trap omdat er via een infraroodcamera binnenin de trap gekeken moest worden waar het probleem zit, maar ze kunnen niks vinden. De cv-ketel was afgekeurd en is pas vervangen toen wij melding maakten dat er geen warm water was en de verwarming het niet deed. Dit heeft een paar dagen geduurd; dit was precies toen klagers man uit het ziekenhuis kwam en hij daardoor verplicht een paar dagen in de kou heeft gezeten. Dat is een zeer kwalijke zaak, vind klager. Bij de cv-ketel was het zo dat het witte gedeelte ontploft is; dit is ook terug te zien op de muur. Toen dit gebeurde hadden we geen warm water meer en heeft klager meteen een loodgieter gebeld, die gelukkig gelijk gekomen was. De loodgieter heeft aangegeven dat alles per direct afgesloten moest worden in verband met (brand)gevaar. Dit alles heeft klager gemeld bij de corporatie, maar vind klager het contact met het loodgietersbedrijf beter verlopen dan met de corporatie zelf.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Uit het dossier maken wij op dat u uw schade heeft geclaimd bij uw verzekeraar, maar deze de claim heeft afgewezen wegens achterstallig onderhoud. Kunt u aangeven hoe zij dit hebben vastgesteld?

A: Door de lekkage in de wc. De sifon was helemaal droog en krom gaan staan. Als je de wc doorspoelde, kwam het water erachter in plaats van in de wc terecht. De corporatie was niet bereikbaar 's avonds en de dag erna heb ik weer de corporatie gebeld en toen zeiden ze dat ze het gingen regelen. Helaas heb ik toen bijna een week moeten wachten tot er een loodgieter kwam. De kraan was ook kapot en al die tijd moesten we wachten en was er allemaal waterverlies. Aan de hand van de klachten is er een expert langs geweest namens de verzekeraar en die heeft het op achterstallig onderhoud van de corporatie gebaseerd.

V: In de zienswijze heeft de corporatie aangegeven dat u zelf contact moest opnemen met uw verzekeraar om de ingeschakelde expert contact op te laten nemen met de corporatie. Kunt u aangeven waarom dit niet is gedaan?

A: Ik zit ertussen in; de verzekeraar moet de corporatie bellen en andersom. Ik heb het doorgegeven aan de verzekeraar, maar die hebben er nog niks mee gedaan.

V: Gezien de ons bekende tijdlijn, heeft het euvel zich begin december 2023 voorgedaan en dateert de brief van de verzekeraar van eind december 2023. Hoe zit dat?

A: Ik heb ook een brief van 17 augustus 2023 ontvangen, waar het een en ander in wordt bevestigd.

V: De brief van 17 augustus 2023 is voor het maken van een afspraak met een expert. Wij begrijpen dat deze expert bij u is langsgesproken en een rapport heeft opgesteld. Heeft u dit rapport ook ontvangen?

A: Nee, ik heb geen rapport ontvangen. Wel een brief van 3 mei 2023 van de corporatie die u mag inzien. Ik heb alles ook persoonlijk in de brievenbus van de corporatie gedaan, maar daar nooit een reactie op gekregen.



Zienswijze van de corporatie

Er loopt een aantal dingen door elkaar. Beginnende bij de badkamer. Daar hebben we een melding van gehad, de aannemer is erbij geweest en deze heeft een terugkoppeling gegeven aan ons. In die terugkoppeling stond dat er in de woning zelf aangebrachte tegels op de vloer liggen. De tegels die gescheurd zijn, zijn geen standaard tegels van de corporatie. De foto's die wij hebben ontvangen zijn van de tegels op de begane grond en niet in de badkamer, zoals mevrouw aangeeft. Het gaat nu over de badkamertegels, maar in onze beleving gaat het over de begane grond vloertegels. Zelf aangebrachte tegels vergoeden wij als corporatie niet en dit hebben we bij mevrouw aangegeven. Als de door corporatie aangebrachte badkamertegels beschadigd zijn, zijn wij altijd bereid om dit op te pakken en zorgen we ervoor dat deze gemaakt worden.

Betreffende het kleurverschil, dit kan voorkomen omdat wij niet altijd dezelfde tegels op voorraad hebben. Het kan dus een andere kleur zijn die we terugplaatsen.

De vochtplek boven het stopcontact in de keuken, daar zijn we van op de hoogte. De aannemer heeft daar niks aan gedaan horen we nu, maar volgens mij is dit een kwestie van stucwerk en sauzen; kortom een kwestie van herstel. Dit pakken wij dan ook gelijk op. We zullen op de plek in de keuken de muur isoleren en sauzen.

We zijn in de veronderstelling dat de klachten allemaal zijn behandeld en de aannemer geeft aan dat er geen lekkage is en daar gaan wij dan ook vanuit. Als er nog lekkage was geweest had dit duidelijk naar voren gekomen tijdens de inspectie.

Betreffende de cv-ketel is de tijdlijn niet bekend bij ons. We hebben een terugkoppeling gehad dat er een gat gemaakt moest worden om de lekkage te vinden. De vraag of dit gat hersteld kan worden is niet relevant meer, want dit hebben wij reeds gedaan.

Er is naar aanleiding van een klacht die mevrouw indiende contact met haar gezocht, maar toen kregen we mevrouw telefonisch niet te pakken. Nu horen we dat mevrouw zelf contact heeft opgenomen met de loodgieter. Als wij dit niet weten denken wij nog dat de klacht openstaat, terwijl de problemen al verholpen zijn.

Als we de tijdlijn bekijken hebben we ze allemaal één voor één zo goed mogelijk proberen op te pakken.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Krijgt u meldingen van de (onder)aannemer als zij een klacht in behandeling hebben genomen?

A: Wij krijgen alleen statusmeldingen van de gedane zaken.

V: Het rapport van de deskundige die namens de verzekeraar bij klager is langs geweest, heeft u daar een kopie van ontvangen?

A: Deze hebben wij nooit ontvangen, nee.

V: Klager heeft een offerte laten maken voor de door haar gemaakte kosten. Heeft u daar als corporatie wat mee gedaan?

A: Dat is afgewezen, omdat het een zelf aangebrachte voorziening is en de lekkage niets te maken met de lekkage in de stortbak. De lekkage in de wc gaat niet naar de hal, woonkamer en keuken toe. De aannemer heeft dit bevestigd en daarop hebben wij de claim van klager afgewezen. Het zou gaan om achterstallig onderhoud en we weten niet op achterstallig onderhoud er precies bedoeld wordt.

(Wat betreft de badkamertegels geeft klager aan dat dit de oorspronkelijke tegels zijn bij acceptatie van de woning. Daar heeft klager zelf niets mee gedaan. Het enige wat klager wel



heeft laten doen is het aanbrengen van vloertegels op de begane grond van de woning. Waar de corporatie over spreekt klopt daarom niet.)

V: In de zienswijze lezen wij met zoveel woorden dat de corporatie adequaat heeft gehandeld en de door klager ingediende klacht onterecht vindt. Wegens het niet in contact kunnen komen met klager is het dossier gesloten. Kunt u toelichten in hoeverre u gepoogd heeft contact op te nemen met klager alvorens het dossier te sluiten?

A: We hebben geprobeerd via de mail en telefonisch contact te krijgen met klager, maar dit is beide keren niet gelukt.

(Klager geeft als reactie hierop aan dat haar telefoon altijd aanstaat en zij niet gebeld is en ook geen e-mails heeft ontvangen vanuit de corporatie. Klager geeft aan destijds onder bewind te hebben gestaan, waarbij het kan dat haar bewindvoerder wellicht de e-mail heeft ontvangen.)

V: Op basis van hetgeen is verteld, begrijpen wij dat er enige onduidelijkheid bestaat betreffende een of meerdere door klager gedane onderhoudsmeldingen, bijvoorbeeld ziend op de tegels in de badkamer. Is het een idee om vanuit de corporatie een opzichter langs te sturen om de staat van zaken op te kunnen nemen en te kijken wat er nog nodig is om de eventuele nog openstaande onderhoudsmeldingen op te kunnen lossen? Verder zou klager er ook goed aan doen om het schaderapport bij haar verzekeraar op te vragen en dit naar de corporatie door te sturen voor verdere be- en afhandeling daarvan. Kunt u zich daarin vinden?

A: Jazeker. De corporatie wil aan klager nog meegeven dat mocht het zo zijn dat er op de begane grond lekkage is, dat het herstel op kosten van de corporatie opgelost zal worden, maar het weghalen van de zelf aangebrachte tegels en het herstel van de nieuwe vloer voor rekening van klager zelf is.

Laatste woord door de klager

Het gaat niet om de lekkage in de wc. Het gaat om de lekkage vanuit de keuken; dat water is naar de woonkamer gelopen. De tegels zijn daar los gaan zitten en als je warm water gebruikt wordt het heel heet onder die tegels. Klager is van mening dat de schade op de begane grond verband houdt met twee lekkages. Dit is een aanname en moet duidelijk worden vanuit het rapport dat klager zal sturen naar de corporatie zodra klager het binnen heeft.

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, 30 juli 2024

Verzenddatum, 19 augustus 2024