



1722 Verslag
Corporatie: Trivire

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd. Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

Er is sprake van een lekkage, kapotte deuren, stopcontacten en kapotte tegels die niet worden gemaakt.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en vraagt betrokkenen of zij daarmee kunnen instemmen.

Toelichting klacht door klager

De lekkage is al lang aan de gang, al jaren. Het was een hoeklekkage van het bovenbalkon. De hoeken werden telkens bruin. Het werd wel geveerd, maar het werd telkens ook weer bruin. Ik wist niet dat het een lekkage was. In februari was het helemaal gelect op de muren en het laminaat. Zo kwam ik erachter dat het al jaren lekte.

De corporatie is een paar keer geweest en ik heb het zelf ook een paar keer geveerd.

De heer Nette vertelde me dat er moest worden geveerd. Ze gingen gewoon verven. Ik verf ook al jaren en ik weet dat dit zo niet kon. Er kwamen allemaal bobbel op de muur en de stukken kwamen eraf. De ondergrond was te vochtig.

Ik heb geen verzekering dus dat was allemaal erg moeilijk. Ik heb mijn advocaat ingeschakeld en toen kwamen we erachter dat de geschillencommissie er is.

Klager laat foto's zien die hedenochtend zijn gemaakt.

Het is dus alleen geveerd en niet gesausd. De mensen die bij me thuishouden, laten me telkens brieven zien wat ze wel en niet mogen doen. Ze zeggen dat ze alleen mogen doen wat er in de brief staat.

Ik ben al 17 jaar bezig en er wordt me van alles beloofd.

De deur is gerepareerd. Maar na twee weken was het weer kapot. Het zijn heel oude deuren en 2 deuren zijn kapot. Eén in de huiskamer en één in de slaapkamer.

Er werden een soort propjes in gedaan en ik vroeg me al af of dat goed was.

Op een gegeven moment wist ik niet meer wat ik moest doen.

De klacht is van februari maar ze reageerden pas in juli.

Ik heb inderdaad gevraagd aan degene bij mij thuis om mijn huis te verlaten. Ik probeerde de mensen netjes uit te leggen hoe het zat met de deuren tijdens de inspectie.

Ze tikten op mijn borst en toen heb ik gezegd dat ze mijn woning moesten verlaten. Ik wilde het allemaal uitleggen. Maar zover kwam het niet want die meneer was erg agressief.

Ik geef toe dat ik telkens moest wrikken aan de deur in het slot, dus daarom heb ik het misschien zelf wel kapot gemaakt, want anders ging de deur niet dicht. De deur sluit nu niet meer. Maar als de deur goed gemaakt was had ik die brute kracht niet hoeven gebruiken.

Er zijn 2 leidingen gemaakt in mijn gang naar de huiskamer.

Vanwege het boren door de waterleidingen zijn de tegels gebarsten. Beneden is er een barst in de tegel in de keuken, maar dat vind ik niet erg.

Ik moet elk jaar verven, ik ben er al 17 jaar bezig. Iemand anders verft zijn huis maar 1 keer in de 5 jaar. Maar er wordt nooit wat aan gedaan.



1722 Verslag
Corporatie: Trivire

Ik heb het vaak gezegd tegen de corporatie over de tegels in de keuken, maar niet via een brief. Ze hadden me ook kunnen wijzen dat ik alles schriftelijk moest melden, ik weet dat allemaal niet. Er werd me gezegd dat als ik niet verzekerd was, ze niets voor me konden doen. Ik heb alles laten zien aan ze. Later sprak ik iemand van de verzekering.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Is de lekkage hersteld?

A: Ja, dat is gemaakt.

V: Is de schade aan de muur opgelost?

A: Nee, nog niet.

V: In de zienswijze staat dat ze willen sauzen, wat vindt u daarvan?

A: Ik wil dat heel graag. Een andere meneer kwam kijken, maar die kwam niet geloofwaardig over op mij.

V: Is het op dit moment droog?

A: Ja, en het is niet meer nat geweest en de ondergrond is nu droog. Maar het moet worden gesausd.

V: Waarom was de deur kapot?

A: Misschien door wrikken ofzo, ik weet niet. Het was een beetje los.

V: Wat bedoelt u met blauwe dopjes die ze er in slaan?

A: Blauw rubber schieten ze dan in de deur.

V: Zijn de gebreken nog zoals ze waren?

A: Ja ik ben al maanden bezig. En ik heb nu geen contact meer met de corporatie.

V: Wat mankeert er nu aan de deur?

A: Het is dus een beetje los en de strip zit nog los.

V: Zijn de stopcontacten gemaakt?

A: Eentje heb ik zelf gedaan en eentje is gemaakt door de corporatie. Door stofzuigen is er 1 kapot gegaan, doordat ik de stekker er misschien te wild uittrok. Het is allemaal oud maar dat vind ik niet erg, maar het moet wel goed werken.

V: Over welke tegels heeft u het?

A: De tegels in de keuken.

V: Heeft u vaker melding gedaan over de tegels in de keuken?

A: Ja, dat heb ik steeds mondeling, per telefoon gedaan..



1722 Verslag
Corporatie: Trivire

V: Wanneer is er aan de leidingen gewerkt?

A: Dat was in 2013.

V: Toen heeft u de klacht van de tegels niet gemeld aan de corporatie?

A: Nee, toen niet.

Zienswijze van de corporatie

De lekkage is gemeld op 2 januari. Op 3 januari is er een inspectie geweest en is er geconstateerd dat er een lekkage was. We hebben gebeld met de dakdekker en een urgentieverklaring afgegeven. Ze hebben een tijdelijke reparatie uitgevoerd omdat het zulk slecht weer was en de dag erna hebben ze het definitief gerepareerd. Daarna is er een afspraak met de schilder gemaakt om te verven. De ondergrond was blijkbaar niet droog genoeg, waardoor de verf niet goed hechtte.

Op 18 mei heb ik dat zelf ook gezien. Er is meneer gemeld dat we het zouden repareren. Het hoefde allemaal niet van meneer en het gesprek nam een andere wending. Meneer vroeg ons geen contact meer op te nemen en ik moest de woning verlaten. Ik heb nogmaals gevraagd of we moesten verven. Hij heeft een second opinion aangevraagd. Dat is niet gebruikelijk, maar klager wilde dat wel. Er zijn twee andere collega's gestuurd, ook voor de deuren. Voor de deuren is er een timmerman geweest. Die heeft uitgelegd dat ze zijn gerepareerd en ze weer werken. De opzichters hebben daarna een gesprek gehad met de klager, maar ook dat gesprek ging stroef.

Over de deur in de woonkamer is gemeld dat de sluitplaat van de aanslagstrip loszat. Het lijkt erop dat het moedwillig kapot is gemaakt. Er is meneer gevraagd hoe dit kan en meneer werd erg agressief. De heer Van Es heeft dat gesprek als zeer onprettig ervaren, want ze moesten de woning verlaten.

De timmerman heeft alle klachten verholpen is me verteld.

De stopcontacten zijn in 2012 en 2015 nagekeken. Ook is de huistelefoon nagekeken. De laatste constatering was dat er een stopcontact is vastgezet. Ik weet niet meer precies welke stopcontacten er destijds zijn vervangen. Wij kunnen goed zien of er iets kapot is door gebruik of ouderdom.

In de zienswijze wordt gesproken over tegels. Dat gaat over de badkamer. In 2013 is er 5m² tegels vervangen. Wij weten niets van de tegels in de keuken. Ik heb de advocaat van meneer gesproken en verteld dat als er schade is gemaakt door derden meneer dat schriftelijk moet melden zodat hij ons aansprakelijk kan stellen. Meneer heeft laminaat in de huiskamer dat opbolde. Ik heb gevraagd aan meneer of er een inboedelverzekering is. Ik heb gemeld dat het dan gemeld kon worden bij de inboedel zodat die het kon verhalen. Daarna heb ik de advocaat gemeld dat het schriftelijk moet worden ingediend bij de corporatie.

Meneer heeft de heer Visser gesproken en deze heeft meneer gezegd dat er schriftelijk moet worden gecommuniceerd omdat we er anders niets mee kunnen.



1722 Verslag
Corporatie: Trivire

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is bij de inspectie gebleken dat er gebreken waren aan de deur?

A: Ja, maar we gaven aan dat het gebruikersgedrag was. We hebben aangeboden de deuren toch te repareren, maar dat wilde meneer niet.

V: Weet u ervan of uw collega met zijn vinger tegen de borst van meneer heeft getikt?

A: Nee, daar weet ik niks van. Ik weet alleen zoals het in de zienswijze is verwoord:

'Op 8 juni 2017 is er opnieuw een inspectie in de woning uitgevoerd door twee andere opzichters. Tijdens dit bezoek heeft de heer XXX nogmaals verzocht aan Trivire om de woonkamerdeur te vervangen. Deze deur, die volgens de heer XXX kapot is, betreft slechts een kunststof strip die loskomt. Deze strip kan worden gelijmd door Trivire.

De strip is losgekomen doordat er iets met het slot is gebeurd. Het slot staat bol. Dit kan alleen met grote kracht veroorzaakt worden. De bewoner kan niet uitleggen hoe dit komt en wordt agressief als wij hiernaar vragen. Hij vindt dat we gewoon ons werk moeten doen en de deur moeten vervangen. Het zelfde verhaal is met een drukker en een rand van een enkelpolige inbouwschakelaar in de slaapkamer. Deze was los en is volgens de bewoner kapot. Hij is door een opzichter ter plekke vastgezet. Hoe de drukker loskomt, kan de bewoner ons niet vertellen'.

V: Bent u bereid de klacht te herstellen?

A: Het slot dat bol staat kan alleen door bruto geweld zijn gekomen en dat moet klager betalen. Alle andere binnendeuren zijn hersteld en naar tevredenheid opgelost. Maar klager vindt toch dat de woonkamerdeur moet worden vervangen. Echter, de deur sluit en werkt naar behoren. De strip is kapot en het slot staat bol.

V: Kan het zijn dat de klachten aan de deur niet goed zijn verholpen?

A: Dat zou kunnen, maar er is geconstateerd dat het door niet normaal gebruik is gebeurd en dus door gebruikersgedrag.

V: Is de schade aan de stopcontacten door ouderdom of door gebruik?

A: Je kunt de stekker er rustig uittrekken, maar je kunt er ook hard aan trekken.

V: Hoe oud is de woning?

A: 27 jaar.

Laatste woord klager

Er is me verteld dat er twee nieuwe sloten in de deuren moeten worden geplaatst. Ik heb gebeld, maar ze doen niks want het staat niet op de bon.

Heel veel mensen hebben klachten.

De corporatie heeft nooit iets betaald en ik heb altijd alles zelf betaald. Mijn laminaat staat nu ook bol.

Ik ben overal langs geweest, maar niemand wilde me helpen. Toen kwam ik bij de geschillencommissie terecht.

Er is me in mijn gezicht verteld dat jullie niets konden doen omdat ik niet verzekerd was.