



## Verslag 2220

Corporatie: Staedion

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 het verhelpen van de lekkage in het toilet van klager.

*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 klacht is inmiddels verholpen op 29 maart jl. Het gaat vooral over de aanloop er naartoe. Het begon allemaal in 2017. Klager maakte melding van een lekkage in het toilet. Er zijn vaak mensen langs geweest voor de reparatie. De exacte data weet klager niet meer. Klager is vaak thuisgebleven als er mensen kwamen kijken. Het probleem werd niet gevonden. Uiteindelijk is het probleem verholpen en is de koof dichtgemaakt. Eind december 2021 begon de lekkage echter weer. Het water kwam langs de spotjes in het plafond van het toilet naar binnen. Het probleem had te maken met de hemelwaterafvoer. Op dat moment heeft klager wederom contact met de corporatie opgenomen en de lekkage gemeld. De firma Consolidated is langs geweest. Klager gaf aan zeker te weten dat het de hemelwaterafvoer was. Er is iemand langs geweest en die twijfelde of het daar vandaan kwam. Ze gaven aan verder niets te kunnen doen. Er is een lange tijd verstreken en klager heeft vaak contact gezocht. Het duurde lang voordat er weer iemand langskwam. Klager heeft veel contact gehad met de klantenservice van de corporatie en heeft aangegeven één contactpersoon te willen hebben bij de corporatie. Dat werd de heer XXXX. Er is een afspraak gemaakt met een andere onderhoudspartij en de koof moest weer open. Op 21 februari van dit jaar is combinatieafpraak gemaakt met Consolidated en firma KBK bouwgroep.

Klager kreeg van de installateur van KBK bouwgroep te horen dat Consolidated toch niet kwam die dag. Dit zou te maken hebben met urgente klussen die tussendoor kwamen en verband zouden houden met stormschade eerder dat weekend. Op 7 maart is er vervolgens iemand van Consolidated geweest.

De oplossing was volgens klager zo simpel en hij vraagt zich dan ook af waarom het jaren heeft moeten duren. Het probleem betrof een klein gaatje in de afvoer. Het heeft drie weken geduurd voordat alles uiteindelijk verholpen was (en wel op 29 maart), inclusief het witten van het toilet.

In de loop der jaren leek het probleem elke keer te zijn verholpen, maar dat was dus niet het geval. De echte oorzaak was voorheen namelijk niet gevonden.

De corporatie zegt dat er op 11 januari 2022 iemand is langs geweest en een noodvoorziening heeft getroffen. Echter, die meneer heeft helemaal niets gedaan, want hij ging onverrichte zaken weer weg. De lekkage was op die dag dus niet verholpen.



### Vragen van de commissie aan de klager

V: U geeft aan dat het probleem uiteindelijk gemakkelijk te verhelpen bleek. Klopt dat?

A: Ja, het probleem was op het dak bij de hemelwaterafvoer. Daar hoort een kapje op te zitten, maar het kapje was eraf en er was een spijler afgebroken.

*De Pluvia (afvoerput) was de bron van de ellende, aldus de heer XXXX.*

V: Is het toilet inmiddels ook aangepakt?

A: Dat klopt. Er is iemand van KBK bouwgroep langs geweest die constateerde dat er tegels loszaten, wat later is verholpen.

V: Wij begrijpen dat u zowel in 2017 als in 2018 een soortgelijke lekkage heeft gemeld. Dit zou zijn aangepakt door de corporatie. Klopt het dat het daarna niet meer heeft gelekt?

A: In 2018 leek het probleem te zijn verholpen.

V: Neemt u het de corporatie kwalijk dat men daar niet op de hoogte was van de urgente klussen waar Consolidated voorrang aan moest geven, zonder de corporatie daarover te informeren?

A: Het is een opeenstapeling van allerlei zaken.

### Zienswijze van de corporatie

Voor 29 december 2021 was er bij de corporatie niets bekend over de lekkage. Op 11 januari 2022 is Consolidated langs geweest bij klager. Er is onderzoek gedaan in de toiletruimte en er is een afspraak gemaakt voor 21 februari 2022. Op 11 januari 2022 heeft Consolidated een noodreparatie uitgevoerd. Voor het verhelpen van het probleem moest er een vervolgspraak worden ingepland op 21 februari 2022. Echter, wegens de extreme storm die in Nederland woedde kon Consolidated op het laatste moment toch niet aanwezig zijn. Wegens de vele stormschades hadden ze andere prioriteiten en daardoor konden de werkzaamheden bij klager niet doorgaan. De uitvoerder van KBK bouwgroep heeft daar melding van gedaan. Ze moesten op het dak zijn en dat is teruggekoppeld aan Consolidated. Op 7 maart 2022 is de lekkage definitief hersteld. Daarna is geen lekkage meer geconstateerd of gemeld.

Wat betreft de afspraken die zijn gemaakt door KBK bouwgroep, die zijn niet goed verlopen. Ze zouden op 10 maart langsgaan bij klager, maar stonden toen voor een dichte deur. Er is een e-mail verstuurd aan klager en een voicemail ingesproken voor het maken van een nieuwe afspraak. Op 29 maart is alles uiteindelijk hersteld.

De heer XXXX vindt het heel vervelend dat op 21 februari niet het totale herstel heeft kunnen plaatsvinden.

### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: De zienswijze gaat alleen in op de technische kant van het verhaal, maar niet op enkele andere aspecten die klager eveneens relevant vindt, zoals excuses, medeleven, het op de hoogte houden van klager of een eventuele tegemoetkoming. Wat vindt u daarvan?

A: Er waren twee tegels losgekomen in het toilet, en die zijn gerepareerd. Het hele toilet wordt niet gerenoveerd. Klager vraagt om compensatie, maar wij vinden dat hier geen sprake is van derving van woongenot. We proberen binnen zes weken zaken te herstellen, maar door de extreme weersomstandigheden is dat niet gelukt.

Klager wil graag excuses. Er is contact geweest met klager, ook op 10 maart. Het is vervelend dat Consolidated had afgebeld, maar zij hebben een afweging gemaakt voor wat echt prioriteit was – daar hebben wij geen invloed op. Het probleem van klager had op dat moment geen prioriteit. Een compensatie vinden we dan ook niet aan de orde.



Een slechte communicatie vinden we vervelend. KBK bouwgroep heeft ons op de hoogte gehouden van het proces. Wij vinden het vervelend dat er op 10 maart niemand is geweest. We willen graag weten of daar een schrijven over is geweest, dan kunnen we ervan leren.

V: Wat is de gemiddelde doorlooptijd van dit soort reparatieverzoeken?

A: We sturen binnen drie dagen na melding een reactie. De verwerking ervan is afhankelijk van de capaciteit van de technici alsook van de weersomstandigheden. Normaal gesproken wordt een reparatieverzoek binnen zes weken afgehandeld.

V: In zijn totaliteit gaat het dan om een periode van 6 weken. Klopt dat?

A: Een noodreparatie moet sneller. Het definitief herstel is afhankelijk van de agenda van andere partijen, maar ook van de weersomstandigheden.

V: De noodreparatie was op 11 januari van dit jaar uitgevoerd. Was de lekkage toen verholpen?

A: Het was een stuk minder, maar het druppelde nog wel. Het liep niet meer langs de spotjes.

V: Was het voor u duidelijk dat Consolidated niet kwam opdagen op 21 februari?

A: Nee, dat wisten wij ook niet.

*Klager geeft aan begrip te hebben gehad voor de situatie als hij op de hoogte was gesteld.*

V: Het probleem speelt sinds 2017. Uiteindelijk is het in december 2021 verholpen. Volgens klager zou de oorzaak van het probleem al langer bekend zijn bij de corporatie. Heeft u daar iets van kunnen terugvinden in uw interne dossier?

A: Nee, alleen de laatste melding van 29 december 2021 is mij bekend. Voor die tijd was daar niets over te lezen in het dossier. Dit probleem heeft te maken met de melding van 29 december 2021. De heer XXXX heeft de melding vervolgens opgepakt en in werking gezet.

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

Ik begrijp niet dat de corporatie niets weet van eerdere meldingen. Op 11 januari 2022 meldde Consolidated dat ze vaak meldingen hadden gehad van deze lekkage. Ik snap dus niet dat de corporatie er niets vanaf wist.

De totale communicatie is een groot probleem bij de corporatie. Ik heb het vaak aangekaart en ik wil gewoon op de hoogte worden gehouden van het proces. Op 21 februari 2022 was er geen harde wind meer. De installateur van KBK bouwgroep wachtte en vroeg zich af waar Consolidated bleef. Die installateur heeft gebeld en toen bleek dat Consolidated niet kwam. Dat had ik graag van tevoren willen weten.

Mevrouw XXXX meldt dat de spotjes in het toilet het niet doen. Dat is vervelend voor gasten en lastig voor klager. Het is ook een gevaarlijke situatie en tevens een stukje vermindering van het woongenot.

Klager heeft het gemeld bij de klantenservice en gezegd dat er gehandeld moest worden. De lekkage was niet verholpen op 11 januari 2022. Het heeft met regen te maken; als het niet regende, was de lekkage niet zichtbaar. Het probleem leek minder, maar het was helemaal dicht gekit. Ik heb de kit voor een klein gedeelte verwijderd en toen begon het lekken weer.

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

Hoorzitting, 26 april 2022

Verzenddatum, 3 mei 2022