



Verslag 2234

Corporatie: Haag Wonen

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 een sinds oktober 2021 verstopte afvoerleiding van de keuken.

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

Sinds oktober 2021 is er een verstopping in de gootsteen in de keuken. Klager heeft daarover gebeld met de corporatie. Door corona duurde het even voordat er iemand langs kwam van de corporatie. Ze zijn langs geweest en er moest een afspraak worden gemaakt. Dat heeft acht weken geduurd en er werd klager verteld dat er bij de corporatie veel zieke medewerkers waren vanwege corona. Ze zijn vaak langs geweest bij klager, wel zo'n negen keer. Er is nog steeds geen oplossing. Het stinkt ook heel erg in de woning. Klager heeft een emmer onder de gootsteen in de keuken staan om het water op te vangen. Als de emmer vol is, moet klager deze legen in het toilet.

Er wordt telkens gezegd dat klager RRS moet bellen. Ze zeggen dat het een grote verstopping is en dat de corporatie akkoord moet geven om onderzoek te doen waar de verstopping precies zit. RRS is zelfs een keer om 22.00 uur geweest, maar er kon toen niet worden gewerkt omdat het zo laat was. Ze moesten helaas stoppen met het werk omdat anders de burens konden klagen. Klager vindt dan ook dat RRS op de dag moet komen. De laatste keer dat klager heeft gebeld met RRS werd haar verteld dat ze niets meer konden doen. De corporatie zegt echter ook dat ze niets meer kunnen doen. Klager vraagt zich dan ook af waar ze wel moet zijn. Een medewerker van de corporatie heeft klager op een gegeven moment verteld dat het probleem niet bij RRS lag, maar dat de corporatie actie moet ondernemen. Klager zou worden teruggebeld, maar dat is niet gebeurd. Klager is van mening dat het probleem bij de corporatie ligt.

Klager heeft geen foto's gemaakt van de mensen die bij haar zijn geweest en heeft dan ook geen bewijs. Twee weken geleden kwam er iemand van een andere organisatie aan wie de corporatie het werk heeft uitbesteed om te kijken waar de verstopping zit. Er is een foto gemaakt en er zou een afspraak worden gemaakt. Klager heeft daar niets meer op terug gehoord.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wanneer kwamen ze voor het eerst bij u vanwege de verstopping?

A: Dat weet ik niet meer precies. Ik denk ergens in december.

V: U vangt nog steeds het water uit de gootsteen op in een emmer?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat zou u graag willen?

A: Ik wil dat er een oplossing komt. Ze mogen me ook een andere woning geven. Het probleem is er al sinds oktober 2021!



V: De corporatie heeft het idee dat het geen technisch defect is maar dat de verstopping door vet komt.

A: Ik woon sinds zes jaar in de woning en er zijn constant problemen.

V: Heeft u eerder last gehad van verstoppingen?

A: Ja, dat klopt, al twee keer eerder. Die zijn echter gerepareerd.

V: Is RRS ook bij de burens geweest?

A: Nee, dat was de aannemer, maar daar heb ik verder niets meer over gehoord.

V: Loopt het toilet wel goed door?

A: Ja, dat wel.

V: Wat is de afstand tussen de keuken en het toilet?

A: De woonkamer zit ertussen.

V: Wat vindt u van een tijdelijke oplossing zoals een afvoer aansluitend van de keuken naar het toilet?

A: Er ligt een laminaatvloer, die moet er dan uit. Wie gaat dat betalen?

V: Waarom stinkt het in huis?

A: De gootsteen stinkt heel erg. De afvoer is wel dicht gemaakt.

Zienswijze van de corporatie

Er is aangegeven dat er veel vet is gebruikt en dat daardoor de verstopping is ontstaan. Daar is ook eerder melding van gemaakt. De corporatie heeft daar ook de rekening van gehad van RRS.

Het grootste probleem is nu dat er door het constant verhelpen van de verstopping een leiding losligt. Tot aan de standleiding moet nu een en ander worden vervangen. Er is bij de onderburen gekeken of het via het plafond kan worden verholpen, maar dat kan dus niet. Op dit moment moeten we dus medewerking krijgen van omwonenden om leidingen te vervangen. Daardoor duurt het nu allemaal wat langer voordat de oplossing er is. De verstopping kan nu niet meer met een veer worden opgelost. Tegen RRS is gezegd dat ze zwaarder gereedschap mogen gebruiken omdat er anders lekkages kunnen ontstaan bij meerdere mensen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: In het document van RRS staat dat de leiding niet over de volle lengte dezelfde diameter lijkt te hebben. Klopt dit?

A: Dat hebben ze nog niet kunnen zien.

V: Waarom heeft het allemaal zo lang geduurd?

A: In oktober was er een strenge lockdown. RRS kwam alleen nog voor toiletten en vanwege corona werd de rest niet opgepakt. We hadden veel zieken, dat klopt. Daarna hebben we van RRS vernomen dat de verstopping werd veroorzaakt door de afvoer van vet.

V: Voelt u zich wel verantwoordelijk voor het probleem?

A: De leidingen moeten worden vervangen. Echter, het vet is van de bewoner. Door regelmatig vet in de afvoer te gooien is het dichtgeslibd. Daar hebben we een rekening voor gehad en dat moet worden betaald.

V: Maar vindt u ook niet dat het allemaal erg lang duurt?

A: Het probleem met de leidingen weten we pas sinds kort. Het is ook een beetje de schuld van klager.

V: Op 14 maart 2022 heeft RRS het toch gemeld?

A: Ze zijn wel eerder geweest en hebben het ook eerder gemeld dat het door vet kwam.



V: De leidingen moeten worden vervangen in vier huizen zegt u. Is het een gerenoveerd complex?

A: Nee, niet van kortgeleden.

V: Als de leidingen moeten worden vervangen, komt er dan een grotere leiding in?

A: RRS heeft gezegd dat de leiding losligt in de vloer van klager. Er zit iets niet goed. Het is lastig om akkoord te krijgen en naar binnen te gaan bij andere bewoners.

V: Hoe zorgt u dan dat het gaat gebeuren?

A: Het is niet mogelijk het op een andere manier te verhelpen. We moeten bewoners dan gaan aanschrijven en komen er dwangbrieven.

V: Hoe lang gaat het dan duren?

A: Als ze echt weigeren, moeten we naar de rechter. Maar dat hopen we niet.

V: Wat gebeurt er als u naar rechter moet?

A: Dat duurt wel maanden, we weten nu dat het om vier woningen gaat.

V: Klager heeft last van een verstopping, maar anderen niet. Hoe kan dat dan? Waarom moet de afvoer bij de andere bewoners dan worden vervangen?

A: Omdat het leidingwerk niet goed is.

V: Is het dan verwijtbaar aan klager?

A: Het zit niet meer goed vast omdat er in het verleden bepaalde reparaties zijn gedaan.

V: Is de leiding dan gewoon niet goed?

A: Als er geen verstopping was geweest hadden we het niet geweten. De woningen zijn wat ouder. Er is ook nog veel hout en wellicht is dat poreus geworden. We kunnen er helaas nu nog niet goed bij.

V: We zijn nu zeven maanden na de eerste melding. Waarom komt dit alles nu pas naar boven?

A: Het zou miscommunicatie kunnen zijn. De afspraken lagen ver uit elkaar. Dat is vervelend voor klager en maar daardoor kwamen wij er laat achter.

V: Kan er een tijdelijke voorziening worden gemaakt, met bijvoorbeeld een leiding naar de wc, als de andere huishoudens niet meewerken?

A: Daar willen we zeker naar kijken, maar dan moet de vloer bij klager open.

V: De aannemer stelt voor het leidingwerk te vervangen onder vier huizen. Wil de aannemer geld verdienen?

A: Wij weten van deze panden dat het leidingwerk oud is. Het is lang niet gedaan dus het lijkt een goed idee om het te vervangen. Er staat geen groot onderhoud gepland.

V: Stel dat de aannemer zegt, dat alleen het probleem bij klager op dit moment moet worden opgelost en dat ze later terugkomen voor de andere woningen. Is dat een idee?

A: Ik heb aangegeven dat het niet mogelijk was, maar heb ook voorgesteld er met zijn allen naar te kijken.

Laatste woord door de klager

Wat moet ik verder nog zeggen. Ze zeggen dat ik veel vet gebruik. Daar ben ik het niet mee eens. Het komt niet door mij. De vorige bewoner is verhuisd en die had hetzelfde probleem. Hoe lang moet ik nog wachten? Het hele huis stinkt. Ik weet niet hoe lang ik er nog mee moet leven. Je kunt ook een andere woning aanbieden. Komt het omdat ik buitenlander ben? Op het werk heb ik het aangekaart en bij niemand duurde dat zo lang.

De voorzitter merkt op dat het hier niet gaat over discriminatie.



Klagers dochter vraagt of de corporatie de vloer weer dichtmaakt als de leiding wordt getrokken naar het toilet. De corporatie meldt dat zij de vloer dichtmaken, maar niet het laminaat terug leggen. Dat moeten de bewoners zelf doen.

De voorzitter meldt dat dit in overleg zal worden gedaan. De vloer dichtmaken is de verantwoordelijkheid van de corporatie, maar het terugleggen van het laminaat is verantwoordelijkheid van klager.

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, 7 juni 2022

Verzenddatum, 20 juni 2022