



## Verslag 2243

Corporatie: Vidomes

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 veelvuldige verstopping van het toilet.

*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

Vanaf het begin dat klager de woning heeft betrokken zijn er problemen met de riolering. Klager is ervan overtuigd dat de riolering niet goed is aangelegd en dat het niets heeft te maken met het medicijngebruik van klager. Klager heeft in de vorige woning geen klachten ervaren van het riool en gebruikte toen dezelfde medicijnen. Klager geeft aan dat ze afgelopen mei een brief heeft gehad van de corporatie, waarin stond aangegeven dat er wellicht contact kon worden opgenomen met de huisarts over de medicijnen. Klager wordt bij verandering van medicijnen alleen maar zieker en ze heeft dagelijks al veel pijn.

Wekelijks heeft klager een verstopping in de riolering. Dat lost klager telkens zelf op met allerlei schoonmaakmiddelen zoals soda, allesreiniger en azijn. Echter, dat brengt kosten met zich mee. Dat kost maandelijks ongeveer € 30,00. Het water in het toilet en in de spoelbak van de keuken loopt dan niet meer weg. Ook in het doucheputje komt water en ontlasting naar boven bij een verstopping. Het heeft allemaal met elkaar te maken. Klager geeft aan foto's te hebben waarop is te zien dat het water en de ontlasting in het doucheputje omhoogkomen. Op die foto's is ook een datum te zien. Klager belt wekelijks met de RSS (Riool Reinigings Service), wat ook wordt genoteerd en bevestigd aan klager. Het kan niet te maken hebben met het medicijngebruik vindt klager, want dan zouden veel meer mensen in Nederland dit probleem hebben. Klager belt veelvuldig met RRS. Op 30 maart werd door een medewerker van RRS gezegd dat het riool verkeerd zou zijn aangelegd. Het probleem kan misschien technisch niet opgelost worden, omdat het te groot is. Klager vindt het dan redelijk dat de kosten van de reinigingsmiddelen in mindering worden gebracht op de maandelijks huur. Wettelijk gezien moet het niet kunnen dat ontlasting bij het doucheputje omhoogkomt. Het gebruik van de medicijnen kan niet veranderd worden.

Het kan zijn dat er in andere huizen wel een technische oplossing mogelijk is, maar het werkt bij klager niet. Klager geeft aan de ontlasting ook op papier te laten vallen in de wc-pot. Echter, helpt dat het tegengaan van verstoppingen niet.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: De laatste reiniging is gedaan door RRS. Daarna heeft u zelf telkens alles schoongemaakt, klopt dat?



A: Ja, want het heeft geen zin dat ze telkens komen. Ze komen later op de dag en daarom lossen we het zelf direct op.

V: Gebruikt u die reinigingsmiddelen alleen als er een probleem is?

A: Ja, dat klopt.

V: U gebruikt ze dus niet preventief?

A: Jawel, ook wel met water en allesreiniger, elke week.

V: En de verstopping blijft dan terugkomen?

A: Ja, elke week. Je hoort wanneer het weer begint, het begint dan te 'borrelen'. Bij de toewijzing van de woning hebben we dit probleem niet te horen gekregen.

V: Hoe uit de verstopping zich?

A: Het water komt omhoog vanuit het toilet. Het verschilt per verstopping. Soms zijn er drie zakken soda nodig om het te verhelpen, soms maar één zak. De wastafel en het doucheputje worden dan gevuld met soda. Het stinkt in de keuken. In de keuken wordt er ook soda gegooid in de afvoer. Dan is het wachten tot het gaat zakken. Soms gaat dat snel en soms niet. Als het water zakt, doen we extra soda erbij en wachten we het af.

V: Hoe lang gebruikt u al medicijnen?

A: Ongeveer 20 jaar.

V: Wat voor type woning was de vorige woning?

A: Dat was een flatwoning en we woonden op de tiende verdieping.

V: Had u in de vorige woning ook last van verstoppingen?

A: Jawel, maar dat was niet zo erg. De corporatie heeft destijds iets aangebracht aan de binnenzijde van de buis (*klager doelt op de standleiding*). In die woning hadden we wekelijks een verstopping.

V: Op welke verdieping woont u nu?

A: Op de vijfde verdieping.

V: Het toilet loopt niet door, zegt u. U voegt ook in de keuken water toe, zegt u. De spoelbak in de keuken is hoger dan het toilet. Loopt het toilet dan niet over als u dat doet?

A: Nee, dan loopt het toilet niet over.

V: U geeft aan dat een medewerker van RRS aan u heeft bevestigd dat de terugkerende verstoppingen niet door uw medicijngebruik komen, klopt dat?

A: Ja, dat klopt. Ze zeiden dat het te maken had met het verkeerd aanleggen van het riool.

V: Hoe weten ze dat?

A: Ze hebben daar zelf onderzoek naar gedaan.

V: Weet u wat een standleiding is?

A: Dat weet ik nu, maar dat wist ik eerst niet.

V: U zegt dat u huurverlaging wilt ofwel compensatie voor de schoonmaakmiddelen?

A: Dat is alleen een oplossing als er niks meer te repareren valt. Het gebruik van de schoonmaakmiddelen kost ons namelijk veel geld.

V: U wilt het opgelost hebben, maar waarom probeert u telkens de verstopping zelf te verhelpen?

A: Zelf oplossen is gewoon onhandig, maar daar kiezen we voor omdat het anders heel lang duurt voor ze komen voor het verhelpen van de verstopping. Ik moet regelmatig gebruik maken van het toilet en het is daarom handiger als ik er zelf mee aan de slag ga. Als ze dan uiteindelijk komen, is het water al gezakt. Het gebruik van een plopper werkt niet.

### Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX meldt dat de pijp die is aangepast in de vorige woning de standleiding was. Er wordt of een standleiding vervangen of er wordt een 'sok' aan de binnenkant geplaatst.



Rioolbedrijven hebben dat ontwikkeld. Er wordt een soort binnenwand aangebracht en dan kan de standleiding weer lange tijd mee.

De heer XXXX meldt dat huurders de verstoppingen telkens kunnen melden bij RRS, waar de corporatie een contract mee heeft. Als er dan nog problemen zijn, gaat hij langs met een camera voor een inspectie. Er waren geen bijzonderheden op het moment dat bij klager langs werd gegaan, echter het gebrek bleef. Er is een afspraak gemaakt met Holland Riooltechniek BV (HRT) om mee te gaan. Zij zijn gespecialiseerd in de problematiek.

Er is HRT gevraagd of er een oplossing is. Er is zelfs gedacht om een kraan aan te sluiten op het riool. Het is technisch allemaal in orde. Als mensen veel medicijnen gebruiken, brengt dat andere ontlasting met zich mee. We hebben wel eens in het verleden meegemaakt dat iemand bij een arts langs ging en vroeg naar een middel voor andere ontlasting, wat de verstopping bij die specifieke huurder tegenging. Verder is de stortbak van klager ook nagekeken en er zijn geen technische gebreken geconstateerd.

De heer XXXX toont een schets van de situatie van de vorige woning alsook van de huidige woning, aan zowel de commissie als aan klager. De standleiding in de vorige woning zat direct achter het toilet, waardoor er maar een kleine overbrugging was naar de verdere riolering. In de huidige woning zit het toilet verder van de standleiding af. Het is een liggende leiding in een betonnen vloer. Het is een stromend T-stuk van 87 graden in plaats van 90 graden, in een overbrugging van bijna zeven meter. Bij 'plakpoep' blijft de ontlasting plakken aan de wand van de afvoerleiding en daardoor ontstaat de verstopping. Een oplossing kan zijn om twee velletjes papier in de pot te leggen, zodat de ontlasting als het ware wordt 'ingepakt' en makkelijker wegspoelt.

Wij hebben vanaf 2014 dit pand in beheer en op dit adres is nog nooit een verstopping geweest. De heer XXXX meldt dat vaak met een roterende borstel een leiding wordt schoongemaakt, maar op dit adres wordt dat niet gebruikt. Op dit adres kan een plopper worden gebruikt. Er wordt ook altijd gevraagd of mensen een plopper in huis hebben en of ze het zelf kunnen oplossen. Als ze geen plopper hebben of het lukt niet, dan rijden we erheen.

V: Is er een beluchting per woning?

A: Nee, er zit een beluchting op de standleiding en die is in de juiste staat.

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

V: Mag klager bij elke verstopping bellen?

A: Ja, dat mag. Het is een gratis service, wat we verplicht zijn vanuit de wet aan te bieden.

V: Hoe kijkt u aan tegen de schoonmaakmiddelen die klager gebruikt voor het tegengaan van de verstopping?

A: Een plopper is de oplossing, die gebruiken wij zelf ook.

V: Is het toilet een diepspoeler of een vlakspoeler?

A: Het is een vlakspoeler. Bij een diepspoeler valt de behoefte direct in het water.

V: Zijn er in het complex soortgelijke klachten aanwezig?

A: Nee, die zijn er niet.

V: Wat vindt u als expert dat er door RRS wordt aangegeven dat de terugkerende verstopping niets te maken heeft met medicijngebruik van klager?

A: Wegens personeelstekort worden er wel eens mensen aangenomen die niet deskundig zijn en dingen zeggen die ze beter niet kunnen zeggen.

V: Is het financieel niet voordeliger om klager tegemoet te komen in de maandelijkse kosten van de reinigingsmiddelen? Dit afgezet tegen een wekelijkse melding, die snel kunnen oplopen in honderden euro's.



A: We hebben een afgekocht contract met RRS. Er is geen technisch gebrek en het pand is gebouwd volgens de voorschriften. Er is geen historie van klachten. We spannen ons telkens in. Als we afwijkende financiële afspraken gaan maken, scheidt dat een precedent. Dat willen we niet. Wel willen wij nog nagaan of wij het probleem zouden kunnen oplossen met bijvoorbeeld de plaatsing van een andere toiletput (een diepspoeler in plaats van een vlakspoeler).

V: Klager dient dus telkens te bellen voor de verstopping?

A: Ja, dat klopt.

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

Klager vindt het jammer dat ze niet tot een oplossing kunnen komen en de corporatie klager financieel niet tegemoet willen komen. Als er technisch een oplossing kan komen, kiest klager voor de technische oplossing.

*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, 23 augustus 2022*

*Verzenddatum, 30 augustus 2022*