



1816 Verslag
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

Klager vraagt een vergoeding voor de schade die is ontstaan als gevolg van een daklekkage.

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 corporatie is een paar keer over de vloer geweest bij ons. Er zit schimmel in de kamer aan de voor- en achterkant. Ze kwamen langs en zeiden telkens dat ik beter moet luchten. Dat gaat al jaren door. Ik zit ook met mijn werk en moet alsmaar vrije dagen nemen. Het is ernstig hoe ze met mensen omgaan. De schimmel is slecht voor de gezondheid. Degene die in die slaapkamer slaapt heeft voorholte ontsteking. Het is erg slordig van de corporatie.

De firma Van der Gaag is geweest, er is een dak inspectie gedaan. Daarbij is een lekkage aan de voorkant geconstateerd. Deze is verholpen, maar we hebben schade als gevolg van de lekkage. Het behang is nat in de hoeken van de kamer. Dat moest gemaakt worden, en er zijn kasten verschoven waardoor het zeil scheurde.

Ik heb gevraagd wat de corporatie wilde doen. Ze waren coulant zeiden ze, en ik heb gezegd dat het herstel zo'n € 700,00 kost. Het gaat om behangen en nieuw zeil.

We hebben zelf gestuukt in de hal en ze wilden ons een vergoeding van € 350,- geven om daarna de hal te kunnen verven, maar ik heb ook problemen met de andere kamer, met kapot behang en zeil.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Heeft u € 350,00 geaccepteerd voor het verven van de hal?

A: Nee want we konden alleen tekenen als we de andere claim lieten vallen en dan was de rest van de kosten van behang en zeil voor mijn verzekering, maar die hebben we niet.

V: Wie heeft de kast verplaatst?

A: Dat hebben we samen gedaan. Ze konden er anders niet bij. Dat advies kreeg ik.

V: Hoe bent u tot die € 700,00 gekomen?

A: Ik heb rondvraag gedaan wat behangen kost. Er moet ook nieuw behang worden gekocht. En het zeil moet worden gelegd. Ik ben coulant geweest naar de corporatie toe. Ik moest het op de mail zetten en ik heb gezegd dat ik alleen wil hebben waar ik recht op heb. De corporatie mag het wat mij betreft ook zelf herstellen.



1816 Verslag
Corporatie: Staedion

Zienswijze van de corporatie

Ik ben in het systeem gedoken en vanaf 2015 heb ik een print gemaakt van alles, ook van wat er in 2017 aan reparatieverzoeken is gedaan. De ramen en deuren en een keukenblok zijn vervangen in 2016.

Op 3 maart 2017 is er een melding gedaan voor een keuken reparatie. Er is geconstateerd dat er vocht en schimmel aanwezig was in de keuken en slaapkamer. Op 29 maart is de schimmelexpert geweest. De dakpannen moesten worden goedgelegd en dat is gebeurd in juli 2017 door de firma Van de Gaag.

Het stucwerk op de wanden is hersteld in september 2017. Er werd gezegd dat eerst de dakpannen recht gelegd moesten worden maar dat was toen al gebeurd. In oktober hebben we vochtmetingen gedaan, de meting was 92% en dat is te hoog. We hebben in oktober 2017 opdracht aan de firma Rendon gegeven het stucwerk te doen. De vochtplekken en de schimmel in de slaapkamer zijn hersteld. Het vochtpercentage in de keuken was nu gezakt naar 70%. De lekkage was inmiddels verholpen. De douchemuren moesten worden afgestoken en dat is gebeurd.

In december is mijn collega nog langs geweest om de muren te controleren. Mijn collega vond de muren behangklaar. In de keuken is een stukje gestuukt.

De firma Bevico is op 18 december ook geweest. Het stucwerk is afgestoken in het trapgat. In 2018 is de schade geïnspecteerd en diverse schade in de muren was reeds hersteld door de bewoner en diverse wanden gesausd. We wilden een tegemoetkoming uitkeren.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Het gaat hier niet om het niet reageren van de corporatie. Het gaat hier met name om een vergoeding die mevrouw wil ontvangen voor de schade die is ontstaan door de lekkage. Daardoor is het behang nat geworden en er moet ook zeil worden vervangen. Klager heeft zelf het stucwerk in de hal verzorgd en betaald. Dat moet worden geverfd. De gevraagde € 700,00 is voor vervanging van het behang en het zeil.

Staat u wel achter die € 350,00 sauswerk? Maar dan moest klager afstand doen van de gevraagde vergoeding voor de gevolgschade van de daklekkage?

A: Ja, daar sta ik achter.

V: Is het gebruikelijk dat bij dit soort schade (waterschade enz.) muren alleen behangklaar worden gemaakt?



1816 Verslag
Corporatie: Staedion

A: Ja behangklaar, maar we behangen niet. Huurders kunnen die schade via de eigen inboedelverzekering claimen. Dat wordt gemeld aan huurders. Dat zijn de regels.

V: Weten mensen van tevoren dat zulke schade in principe voor hun eigen rekening komt en dan verhaald kan worden op de inboedelverzekering?

A: Ja dat vertellen we, en het staat ook in de huurvoorwaarden of in andere correspondentie.

V: Veel mensen hebben geen eigen inboedelverzekering. Als men een inboedelverzekering heeft dan keert de verzekering wel of niet uit. Maar in dit geval heeft klager die verzekering niet. De corporatie bepaalt nu vervolgens zelf dat er niet wordt uitgekeerd. Is dit schade als gevolg van nalatig onderhoud?

A: Mensen huren een kale woning. Als er door lekkage schade aan door de huurder aangebracht behang ontstaat dan betaalt de corporatie niet die schade.

De voorzitter meldt het een rare situatie te vinden.

V: Het probleem is denk ik dat jullie als corporatie een eigen risico hebben van € 500,00. De corporatie laat het klager eerst bij diens verzekering verhalen. Die vergoedt dan wel of niet. En als er wordt vergoed, gaat die verzekering het vervolgens op de schuldige verhalen. Maar in dit geval heeft klager geen inboedelverzekering.

Klager heeft behangen en zeil gelegd. Dan gaat dat stuk en de vraag is nu wie er aansprakelijk is voor de schade als gevolg van de daklekkage.

A: Wij als corporatie niet.

Laatste woord van de klager

De reparaties zijn pas gaan lopen toen ik de klacht uiteindelijk indiende met foto's. Jullie moeten klachten eerder serieus nemen. En er wordt gezegd dat we niet luchten, maar dat doen we wel. Het is niet persoonlijk, maar dit is richting corporatie.

Ik heb er vertrouwen in dat ik de juiste weg heb bewandeld met de geschillencommissie.

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.