



1738 Verslag
Corporatie: Staedion

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.

De klacht heeft betrekking op de explosie van een expansievat met als gevolg veel vochtoverlast en een traag verloop van de herstelwerkzaamheden. Daardoor heeft klager een paar maanden niet thuis kunnen wonen, en verbleef hij op verschillende adressen.

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

Er was een lekkage op 28 mei. Op dat moment was ik bij mijn zieke vader. Toen ik thuis kwam, merkte ik niet direct de lekkage op. Mijn buurvrouw meldde me dat. Het was helemaal vol met water, ook beneden. De brandweer kwam en er kwamen medewerkers van de corporatie, meneer XXXX is langs geweest. Het gat is dichtgemaakt en er zijn twee bouwdrogers neergezet.

Op 21 juni zijn ze ook bij mij geweest. Toen zijn afspraken gemaakt om zaken te herstellen. Ze zouden een week later beginnen. Er kwam niemand op maandag en dinsdag. Op woensdag begonnen ze. Soms een paar dagen wel en dan weer niet.

Af en toe kwamen ze een paar uur werken en dan gingen ze weer. Het heeft veel te lang geduurd. Er werd me gezegd dat het een week zou duren. Ik heb ook van tevoren gezegd dat ik niet altijd thuis zou zijn vanwege mijn zieke vader. Er zou een sleutelkastje komen, maar dat was er niet. Ik heb 6 weken gewacht, ze komen of ze komen niet.

Toen werd het bouwvak en na de vakantie hebben ze het weer opgepakt. De afspraak was dat er gesaust zou worden. Ze zouden verven en dan was er geen behang nodig. Maar ik moest het zelf allemaal doen en moest bij andere mensen inwonen. Het heeft 3 maanden geduurd. Tot 16 september zijn ze bezig geweest. Er was werk dat niet direct goed ging. Er was een keukenplank los, tegels boven de trap hebben ze weggehaald. De radiator hebben ze 2 keer geplaatst. De eerste keer was hij lek en toen werd er een kleine geplaatst. Na veel bellen met de corporatie en de aannemer was het klaar op 16 september.

Het tape, waar ik slecht bij kon, is toen allemaal door mij weggehaald.

Ik wilde mijn huis klaar hebben. De keukenplank was met 1 schroef vastgezet en de plank viel er weer af. Ik heb gebeld dat ik niet weer 6 maanden wilde wachten.

Ik heb nooit klachten ingediend over een dak lekkage. De reparatie hebben ze zelf aangeboden. Het tegelwerk in de keuken was vanaf 1987 tot en met 2017. Ik heb nooit klachten ingediend.

Ik wilde graag snel mijn woning klaar, maar het heeft te lang geduurd. Het gaat om de termijn dat de werkzaamheden duurden.

XXXX meldt dat ze ook vaak langs is geweest bij meneer om te wachten tot ze kwamen. De afspraak was dat het in een week allemaal zou worden opgeknapt. Meneer heeft lang buitenshuis gezeten. Er zijn nu teveel frustraties. Meneer heeft 3 maanden niet in woning gezeten, maar wel huur betaald.



1738 Verslag
Corporatie: Staedion

Vragen van de commissie aan de klager

V: Er moest veel gebeuren in de woning. Gaat het voor u over de termijn waarbinnen het opgelost is?

A: Ja dat klopt.

V: Hoe lang heeft u elders gewoond?

A: 3 maanden.

V: Waarom kon u er niet wonen toen de woning al droog was?

A: Ik moest tevoren alles snel opbergen en opruimen. In de voorkamer en de keuken heb ik alles moeten verplaatsen naar het midden. Door stof en schimmel kun je er niet wonen. Er stonden 2 bouwdrogers aan tot 21 juni.

Zienswijze van de corporatie

Op 27 mei is de lekkage ontstaan. De monteur is geweest en die constateerde dat de inlaatcombinatie was geklapt. De cv is helemaal leeggelopen. Het is een 4-kamer appartement en dus liep er heel veel water weg. Begin juni ben ik langs geweest. Meneer woont er sinds 1987, klaagt nooit en heeft nooit reparaties verzocht.

Meneer heeft geen inboedelverzekering, maar dat moet wel volgens het huurcontract. Ik had heel erg met meneer te doen. We hebben besproken wat we uit coulance konden doen. Het behang zou eraf worden gehaald en dan zou er gesaust worden. Niet vlak stuken, maar sausen. In de woning waren er ook andere punten, in de tweede slaapkamer was het gevolg van een eerdere lekkage zichtbaar. Verhelpen/repareren daarvan en van keukenongerief (tegeltjes) hebben we uit coulance extra gedaan, want ik vond het erg vervelend voor meneer. Ook hebben we een radiator vervangen. We hebben de punten/werkzaamheden op papier gezet en zijn samen bij de firma Smits langs geweest met wat er zou moeten gebeuren.

We hebben toen ook een vergoeding van € 800,00 afgesproken, daarmee is meneer akkoord gegaan.

Er was onduidelijkheid over de planning en meneer was niet goed op de hoogte. We hebben ook de gemeente ingeschakeld voor meneer.

Na een week is alles opgepakt. De planning liep via Smits, ik had daar geen invloed op. Ik begreep van Smits dat er een woordenwisseling was en dat ze weg zijn gegaan. Daardoor zijn er werkzaamheden vertraagd.

Ik heb Smits aangeschreven om de werkzaamheden snel weer op te pakken. Een groot deel van het opknappen had zoals gezegd niets te maken met deze lekkage.

Er zijn ook wat tegels in de keuken vervangen. Alleen het plafond in de kamer had nog te maken met deze lekkage. We wilden alles in goede banen leiden.

Toen wilde meneer een huurkorting met drie maanden. Ik heb gebeld met mevrouw XXXX. Ik spring in de bres en doe extra dingen in de woning. Mijn overweging daarin was: Heeft het te maken met woongenot? Kun je er niet wonen? Wat moet er nog worden gedaan? Heeft het te maken met de lekkage vanuit mei? Er was ook discussie over het sausen van de muren.

Op 30 mei was de lekkage verholpen en hebben we ons afgevraagd wat we konden doen voor meneer. Wij kunnen er ook niets aan doen dat de inlaatcombinatie is gebarsten.

We hadden ook een huurkorting kunnen geven van een maand en kunnen zeggen dat meneer verder alles maar zelf moest doen en niks extra zouden hebben gedaan. We wilden behulpzaam voor de bewoner zijn.



1738 Verslag
Corporatie: Staedion

Er was ook discussie over de sleutelkluis. Een sleutelkluisje is erg inbraakgevoelig en daarom heeft de aannemer besloten om dat niet te doen. Er zijn wat discussies geweest en dat heeft wel een en ander vertraagd. Binnen een week alles opknappen kan helemaal niet.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Vindt u een woning bewoonbaar met de aanwezigheid van een bouwdroger?

A: Hij kan worden uitgezet tijdens de nacht. En de vloerbedekking in de slaapkamer was niet aangetast. Vanuit dat oogpunt kun je onbewoonbaarheid betwisten.

V: Begin juli zou alles klaar moeten zijn, vóór de bouwvak. Dat is vertraagd. Wanneer was voor nu alles klaar?

A: Je kan onderscheid maken tussen hetgeen te maken heeft met de lekkage en hetgeen we extra hebben gedaan. Voor de bouwvak waren de werkzaamheden klaar die te maken hadden met de lekkage. Op 12 september was alles klaar wat extra is gedaan. De punten na de bouwvak waren de extra punten die we wilden doen voor meneer, zoals ik eerder aangaf. Dus voor de bouwvak was alles klaar wat te maken had met de lekkage, behalve het plafond in de woonkamer.

V: Hebben de drogers op verschillende plaatsen gestaan?

A: Vlakbij de slaapkamer en de huiskamer. 24 dagen en 24 uur per dag. De werkzaamheden konden pas starten nadat het droog was.

V: Was de slaapkamer nat?

A: Nee.

V: Was er ook miscommunicatie binnen Smits?

A: Er was miscommunicatie over de afspraken met de bewoner.

De voorzitter merkt in dit verband op dat de corporatie zich als opdrachtgever hoe dan ook tegenover de huurder niet kan verschuilen achter de handelwijze van opdrachtnemer, de aannemer.

Laatste woord klager

Is er ergens vastgelegd wat de afspraken waren met Smits? Dat hebben ze ons niet gecommuniceerd.

Er werd gezegd dat alleen het plafond gedaan moest worden. Er werd telkens gezegd dat ik er vaak niet was. Maar ik was er maar 1 keer niet. Ze hebben mijn telefoonnummer, en het staat nog steeds op mijn deur, dus ze hadden kunnen bellen. Ik heb 6 weken gewacht.