



Verslag 2329
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 de wijze (en daarmee gepaard gaande onduidelijkheid) van het verhelpen van de door klager bij de corporatie gemelde en terugkerende lekkage.

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

Klager geeft aan goed geholpen te zijn door de corporatie met het vinden van een andere woning, waar klager nu in woont. Op het moment van indienen van diens klacht bij de Klachtencommissie was de datum van verhuizing nog niet bekend. In februari 2023 kreeg klager namelijk te horen dat er andere woning aan haar was toegewezen wegens de situatie waarin zij verkeerde (doelend op de terugkerende lekkage), die door klager is geaccepteerd. De lekkages zelf en alles daarom heen heeft erg veel gedaan met klager en heeft veel impact gehad. Zo heeft klager in april en mei 2022 geen gebruik kunnen maken van de voorzieningen in de woning. Klager wijdt dit aan de corporatie, die haar afspraken niet is nagekomen bij het verhelpen van de lekkage. Eind mei 2022 leek de lekkage in eerste instantie te zijn opgelost, maar in september van dat jaar was er wederom sprake van een lekkage. Klager heeft hier wederom melding van gedaan bij de corporatie. Hierop is de aannemer langsgekomen bij klager, die aangaf dat er gekit moest worden. Volgens die aannemer zou het gaan om een ernstige lekkage, die in een eerder stadium niet goed is aangepakt. Het gevolg hiervan is dat de werkzaamheden extra lang hebben geduurd. Zo moesten muren worden opengebroken en kon klager in de tussentijd niet douchen in de woning.

Nadien heeft klager in december 2022 wederom bij de corporatie gemeld dat er vocht in de muren zat. Daar werd door de corporatie niet op gereageerd. Klager had het gevoel dat er helemaal niets werd gedaan met haar klacht. Het vervelende van alles is dat klager last kreeg van haar luchtwegen en begon te hoesten van al het aanwezige vocht. Omdat klager ook geen gebruik heeft kunnen maken van haar keuken, heeft klager hierop een kleine kamer ingericht als keukentje.

Aan klager is door de corporatie aangegeven dat zij en haar partner gebruik mochten maken van een andere verblijfplek; in een hotel. Echter, vanwege haar gezondheid was dat niet werkbaar voor klager. Het werd als belastend ervaren, zowel fysiek als mentaal. Klager wil juist een fijne veilige plek thuis hebben om in te verblijven.

Het vervelende van het geheel was nog dat bij de door klager gedane meldingen iedereen met vingers naar elkaar verwees, en klager geen idee had waar en bij wie ze moest aankloppen. Klager wil alleen waar ze recht op heeft. Er is veel gevolgschade ontstaan bij de terugkerende lekkages, waar klager niet volledig voor is gecompenseerd.

Klager vindt verder ook dat de corporatie beter had moeten communiceren in het gehele traject.



Vragen van de commissie aan de klager

V: Kunt u aangeven wat u van de commissie wilt?

A: Sommige bewoners zitten nog wel in die vervelende situatie. We willen duidelijkheid dat in het geval er problemen zijn, men weet waar en bij wie het een en ander moet worden melden. Zo is er ook een VvE (Vereniging van Eigenaren) in het complex en het moet duidelijk zijn wie waarvoor verantwoordelijk is. In september, oktober en november 2022 was dat namelijk niet goed geregeld. Klager vond de manier waarop ze werd aangesproken door de heer XXXX niet fijn. Er werd verteld dat ze het probleem zelf moesten oplossen. Haar schade aan de vloer en het behang is uitgekeerd door de verzekering, na daartoe een claim te hebben ingediend. Klager heeft voor de betreffende periode haar huur betaald, maar vond dat niet waard. Dit gezien het gemis aan woongenot in die periode.

De voorzitter merkt op dat de klacht die tijdens de zitting behandeld wordt zich alleen toespitst op de klachten van klager en niet op die van andere bewoners uit het complex.

V: Als wij het goed begrijpen, wenst u naast het verkrijgen van duidelijkheid over onderhoudsmeldingen ook een schadevergoeding voor gederfd woongenot?

A: Ja, graag. En dan specifiek voor die periode. Daarbij willen wij wel aangeven dat wij erg blij zijn met de nieuw aangeboden woning en hetgeen wij graag zien betrekking heeft op de vorige woning.

V: Wat vindt u van de door de corporatie geboden vergoeding tot finale kwijting van € 200?

A: Dat is niet genoeg, vinden wij.

V: Is u gezegd dat u, gedurende het plaatsvinden van de werkzaamheden, de douche kon gebruiken?

A: Nee, dat mocht absoluut niet, want dan zou de vochtvorming van het douchen in het apparaat trekken. In de keuken en de douche waren namelijk vochtdrogers geplaatst.

V: Begrijpen wij goed dat u voor de tussenliggende periode de gebruikmaking van een hotel aangeboden heeft gekregen?

A: Ja, maar dat wilden we niet. We wilden het liefst bij onze huisarts in de buurt blijven. Er is meerdere keren van alles aangeboden.

V: Hoeveel weken heeft u de woning niet kunnen gebruiken als we alles bij elkaar optellen?

A: In september, oktober en november helemaal niet. In april en mei 2022 ook niet en in januari 2023 hebben we wel gewoon thuis gedoucht. In september, oktober en november was er dus geen woongenot. Het betreft ongeveer 9 weken.

V: Hoeveel lekkages hebben er in totaal plaatsgevonden?

A: Drie. In mei en september 2022 en in januari 2023.

V: Wij begrijpen dat u inmiddels bent verhuisd naar een andere woning. Is dat een woning in hetzelfde complex?

A: Nee, het betreft een andere woning in een andere wijk.

V: Wij begrijpen dat u voor een lange periode derving van woongenot heeft ervaren en dat u op dit moment erg blij bent met de nieuwe woning. De corporatie geeft aan genoeg voor u te hebben gedaan en een extra vergoeding niet op zijn plaats te achten. Uit het dossier maken wij op dat u een eigen berekening heeft gemaakt en de verzochte vergoeding uitkomt op een totaalbedrag van € 1.373. Afgezet tegen de gebrekenboek van de Huurcommissie, zou u er dan mee kunnen leven als u 50% van die kosten vergoed krijgt – zo hardop nadenkend?

A: We willen dit hoofdstuk graag afsluiten en zouden daar akkoord mee gaan. De corporatie heeft veel voor ons gedaan, maar wel vinden wij dat zij hier lering uit moeten trekken.



Zienswijze van de corporatie

De lekkage is begonnen in mei 2022. Er werd gedacht aan een lekkage van de liggende leidingen. Dat heeft geleid tot aanpak van de keuken. In augustus 2022 was er wederom een lekkage. Er is vervolgens opgeschaald en de corporatie is bij klager thuis geweest. In januari 2023 was er wederom sprake van een lekkage. De heer Van der Wacht geeft aan dat dit zo niet verder kon. Uit verrichte onderzoek bleek dat de lekkage in de standleiding zat en die is eigendom van de VvE. Dan volgt er een ander traject.

Na beraad is intern aan de directe verzocht om klager te huisvesten in een andere woning, indien klager daar akkoord mee zou gaan. Het is voor huurders niet verplicht om direct de eerst mogelijk beschikbare woning te accepteren. Gelukkig is er een woning gevonden en zijn zaken in gang gezet. In dat kader is een verhuisvergoeding afgesproken evenals extra hulp geboden aan klager. De oude woning van klager wordt niet verhuurd, zolang de lekkage niet is verholpen.

Er zijn problemen met de aannemer geweest, zij hebben niet doorgepakt zoals we dat graag zien. Omdat ook een andere firma de lekkage niet verholpen kreeg, hebben wij een gespecialiseerd bedrijf ingeschakeld om het te verhelpen.

Als we vinden dat er iets moet gebeuren dan gaan we dat afdwingen bij de VvE, desnoods via de rechter. Dat is hier het vervelende. De VvE is verantwoordelijk voor de standleidingen. Zij stellen onderhoud vaak jaren uit en dan krijg je zulke grote problemen.

Het heeft tijd nodig om dit op te lossen. Met lekkages heeft men al snel drie maanden ellende en dat is te lang. Vandaar dat we bij hoge uitzondering een ander huis hebben aangeboden aan klager, terwijl de wachtlijst voor een huis op dit moment erg lang is.

Er is veel in gang gezet om de procedures aan te passen. We proberen de doorstroming en de controle goed te laten verlopen. Echter, door krapte op de arbeidsmarkt verlopen zaken niet altijd zoals we dat willen en zien.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Kunt u de verhouding uitleggen tussen Vidomes, de VvE en huurder?

A: Als het gaat om een standleiding dan is dat een zaak voor het VvE bestuur. In dat bestuur zit ook iemand van de corporatie. Er is in de VvE ook een dagelijks beheerder en een huurder moet zich tot die persoon wenden als er een klacht is.

V: Zegt u daarmee dat de verantwoordelijkheid in dit geval bij huurders zelf ligt om een dergelijke kwestie te melden bij de dagelijks beheerder van het complex?

A: Inderdaad. De zuivere lijn is dat huurders dat direct bij de dagelijks beheerder moeten melden om te voorkomen dat veel kleine dagelijkse zaken bij de corporatie terechtkomen, die in wezen voor de VvE bedoeld zijn. Dat geldt voor zowel kopers als huurders. Bij een eventuele escalatie komt de corporatie vervolgens in beeld.

V: Is er bij u intern gesproken over een compensatie, los van het gedane aanbod ter finale kwijting van € 200?

A: We waren al coulant met de verhuizing en de gedane vergoeding van de verhuiskosten. Vanuit ons bezien vinden wij klager genoeg te hebben gecompenseerd. In wezen zou die € 1.300 niet meer of minder uitmaken in het geheel.

Ten aanzien van het gedane aanbod heeft dat plaatsgevonden vanuit een afdeling die daarvoor verantwoordelijk is.

V: Een huurder huurt van de corporatie. Zou men dan niet kunnen stellen dat de corporatie het eerste aanspreekpunt is van een huurder?

A: Dat kan een standpunt zijn.

V: Dat is toch het uitgangspunt?



A: Voor het 'binnenpakket' van de woning kan een huurder bij ons terecht, maar voor VvE gerelateerde zaken moet een huurder terecht bij de VvE beheerder.

V: Een huurder weet toch niet van tevoren of het gemelde een probleem betreft met de standleiding, waar de VvE verantwoordelijk voor is?

A: Dat klopt. Het is de opzichter die dat zou moeten vaststellen en het eerste zal gaan kijken bij een dergelijk gedane melding.

V: Zegt u daarmee dat de opzichter direct wist dat het met de standleiding te maken had?

A: Nee, maar toen dat duidelijk werd, moest de VvE worden ingeschakeld. We dachten eerst dat het probleem van een liggende leiding vandaan kwam.

V: Hoeveel procent van het complex is in handen van de corporatie?

A: In de regel meer dan 50%. Van dit specifieke complex weten wij dat niet. Het is de VvE die eigenaar is van de standleiding.

V: Als u dat zegt, dan klopt het toch dat de corporatie de meerderheid van stemmen heeft wanneer het gaat om een gedane voorstel tot aanpak van een probleem?

A: Is het dan correct om die stem te misbruiken? We zijn daar voorzichtig mee. Ook bij andere corporaties is de stem van de minderheid van kopers groot. Een corporatie luistert daarnaar. Dit om geen 'misbruik' te maken van ons recht.

V: Kunt u aangeven of de uitvoering van eigen procedures op orde is? Met andere woorden: in welke mate wordt er toegezien op het werk verricht door aannemers?

A: Het is een set van omstandigheden die voor de problemen heeft gezorgd, ook door onderbezetting van aannemers. We zijn in januari 2023 naar vier aannemers gegaan. De capaciteit is bijzonder schaars, waarbij het lastig is om afspraken na te komen. Schaarste van personeel samen met de complexiteit van de situatie heeft gezorgd voor de lange duur van het traject.

Er is een aantal bijzondere klachten waar we wat bijzonders mee moeten. Daar hebben we andere partijen voor nodig en een andere expertise.

V: Wat bedoelt u met de eerder gemaakte opmerking aangaande het bedrag van € 1.300, wat in het geheel niet meer of minder zou uitmaken?

A: Het gehele traject heeft gigantisch veel gekost, zelfs meer dan € 50.000. We wilden de lekkages verholpen krijgen, dat was de insteek. Afgezet tegen de tot nu toe gemaakte kosten, valt het bedrag van € 1.300 in het niet.

Op basis van dit verhaal zijn we aan het bekijken wat er in dat complex nog meer moet gebeuren. Volgend jaar gaan we de gevels aanpakken, waar een bedrag van € 2.000.000 mee gemoeid is.

V: Vindt u dat er gederfd woongenot is voor klager?

A: Dit wordt intern door ons beoordeeld conform de daarvoor geldende procedures. Onze afdeling Insurance maakt daarbij een heel zakelijke afweging.



V: Indien klager het niet eens is met het uitgebrachte advies aan de corporatie, zou een stap naar de Huurcommissie een mogelijkheid kunnen zijn. Kunnen jullie daar nog iets over zeggen? – dit met het oog op de verzochte hoogte van de gevorderde schadevergoeding door klager.

A: Dat vind ik lastig. We hebben veel gedaan voor het gezin. Als de Klachtencommissie kan komen tot een gulden middenweg, dan vinden wij dat prima.

V: Zijn er ook andere bewoners met eenzelfde lekkage als klager die heeft ervaren?

A: Nee, gelukkig lekt niet iedere standleiding. Deze familie woont op de onderste verdieping. Bij de huiseigenaar erboven heeft iets niet goed gezeten. Deze koper heeft er zelf wel iets van meegekregen, maar de woning daarboven niet.

V: Kunt u nog aangeven wanneer een huurder zich moet wenden tot de corporatie bij geconstateerde zaken?

A: Kleine gebreken moeten worden gemeld bij de corporatie. Een huurder belt naar het KCC (Klacht Contact Centrum) en een opzichter of aannemer beoordeelt vervolgens de klacht.

V: Kunt u zich eveneens vinden in het eerder besproken voorstel met klager over een tegemoetkoming van 50% van de door klager begrootte derving woongenot?

A: Ja, daar kunnen wij ons vinden.

Laatste woord door de klager

Ik begrijp best dat het voor de corporatie moeilijk is. Ik blijf het vreemd vinden dat je als huurder een contract tekent met een corporatie, je dan naar een ander moet gaan als er problemen zijn. Sommige mensen huren, omdat ze niet kunnen kopen. Wij hebben destijds een bewuste keuze gemaakt om te huren. Het moet duidelijk zijn waar je je als huurder moet melden. Nogmaals hartelijk dank voor alle hulp.

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.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de wijze (en daarmee gepaard gaande onduidelijkheid) van het verhelpen van de door klager bij de corporatie gemelde en terugkerende lekkage;
- klager, als gevolg van de terugkerende lekkage, voor een periode van om en nabij 9 weken geen gebruik heeft kunnen maken van haar badkamer alsook haar keuken;
- hoewel klager een verblijf elders door de corporatie is aangeboden, klager hier om moverende redenen geen gebruik van heeft willen maken;
- klager een vergoeding wenst van de corporatie voor het door haar gederfde woongenot, welke door klager is begroot ad € 1.374;
- klager de door de corporatie gedane tegemoetkoming van € 200 van de hand wijst;
- de corporatie tijdens de zitting heeft aangegeven de lekkage complex van aard is en specialistische kennis vraagt, hetgeen zich heeft geuit in de lange doorlooptijd naar het verhelpen van de klacht;
- de corporatie naar aanleiding van dit voorval heeft besloten naast de standaard aannemer een contract af te sluiten met twee gespecialiseerde bedrijven die kunnen worden ingeschakeld bij dergelijke calamiteiten;
- de corporatie bij de derde door klager gedane melding van lekkage, intern overleg heeft gepleegd tot het huisvesten van klager in een andere woning;



- de corporatie, in het verlengde van het voorgaande, de handen daarvoor bijeen heeft gekregen en de verhuizing – en alles wat daarmee gemoeid is – in gang heeft gezet en voor eigen rekening heeft genomen;
- de corporatie van mening is voldoende voor klager te hebben gedaan en een aanvullende schadevergoeding in beginsel van de hand wijst;
- de corporatie tijdens de zitting haar positie ten opzichte van de VvE aan klager heeft verduidelijkt voor in de toekomst te maken meldingen over vastgestelde gebreken;
- beide partijen, na daartoe in gezamenlijkheid over te hebben gesproken, zich kunnen vinden in het door de commissie voorgestelde middenweg tot vaststelling van het door klager gederfde woongenot, zijnde 50% van het door klager begrote – rekening houdend met het gebrekenboek van de Huurcommissie.

Hoorzitting, 6 juni 2023

Verzenddatum, 15 juni 2023