



Verslag hoorzitting 2371

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

De klacht heeft betrekking op terugkerende vochtproblemen als gevolg waarvan schimmelvorming is opgetreden in de woning van klager.

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 heeft een klacht ingediend over haar badkamer. Die is reeds eerder gerenoveerd geweest en klager dacht dat de problemen van de lekkage die zij had toen was verholpen. Echter bleek later weer een lekkage te zijn ontstaan beneden in haar woning. Klager woont in een maisonnette. In eerste instantie dacht de corporatie dat de lekkage bij de bovenburen vandaan kwam. Er werd klager verteld dat ze niet goed ventileerde en er niet goed werd schoongemaakt. Het doucheputje zou daarnaast ook niet goed te zijn gekit. Er werd uiteindelijk een klacht ingediend bij de corporatie. Er werd klager verteld dat ze het zeil van de muren af moest halen om beter te kunnen ventileren. Klager wilde dat niet eerder doen dan nadat de schade-expert bij klager langs was geweest. Het vochtprobleem bleek later veroorzaakt te zijn door loszittende tegels in de badkamer. Klager heeft in de gehele periode telkens vrij moeten nemen om medewerking te verlenen tot het oplossen van haar probleem. Het vochtprobleem duurt al zeven jaar. Klager geeft aan mee te werken aan een oplossing, maar vraagt zich af waarom het allemaal zo lang heeft geduurd. Er wordt nu gewerkt aan de lekkage en alles zit onder het stof. Klager vindt het vreemd dat nu ineens van alles gedaan kan worden. De lekkage zit in de vloer. Er zijn tegels weggehaald en toen moest ineens de complete badkamer worden gerenoveerd. Klager moest er vaak voor thuis blijven. Dit was niet altijd even makkelijk, omdat ze ook vaak het huis uit moet voor een bezoek aan haar zieke dochter.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Begrijpen wij goed dat de badkamer nu opnieuw gerenoveerd is?

A: Ja, dat klopt.

V: Wanneer waren de werkzaamheden gereed?

A: Vorige week donderdag (12 oktober 2023) waren ze klaar.

V: Wanneer kwam de corporatie in actie?

A: Toen ik de klacht indiende.

V: Wat gebeurde er toen u de klacht indiende?

A: Toen er tegels van de wanden afvielen, heb ik meteen gebeld met de corporatie.

V: Wat zou u graag in het advies van de commissie terug willen zien?

A: Het zeil moet in de gang van de wand af. Er is ook een douchewand kapotgegaan en die wil ik zelf plaatsen. De kast heeft ook schimmel. Voor die zaken wil ik graag een vergoeding. Ik moet nu nieuw zeil en behang zelf betalen, maar het is allemaal niet mijn schuld. Mijn verzekeraar zegt dat de corporatie voor de kosten aansprakelijk is.



V: Heeft de corporatie gezegd waarom ze tot actie overgingen?

A: Nee, ze hebben niets gezegd.

V: De corporatie zegt dat u in de voorliggende periode niet voldoende heeft meegewerkt.

Wat vindt u daarvan?

A: Ik moet telkens om hulp vragen.

V: Waarom heeft de kwestie dan een tijdje stilgelegen?

A: Door de verzekering. De opzichters gaven telkens een andere reden voor de lekkage op.

V: Zijn de foto's in dossier van u?

A: Ja, dat klopt. Van de vochtplekken zeiden ze dat het door mij kwam; dat ik te weinig zou ventileren.

V: Is er nu nog schimmel in de woning aanwezig?

A: Ja. Daar is nog niets over afgesproken.

V: Gaat dat nog gebeuren?

A: Er is wel wat beloofd. Ze zouden beneden wit willen verven, maar ik heb alles grijs geleverd. Er komen telkens kosten bij voor mij.

V: Er moet dus nog een douchescherm komen, de schimmel moet nog worden behandeld en er komen nog kosten van behang en dergelijke bij. Vindt u dat de corporatie dat moet betalen?

A: Ja, dat klopt.

V: Is de CED-groep de ingeschakelde schade-expert?

A: Ja, dat klopt.

V: Begrijpen wij goed dat de schade-expert twee keer bij u langs is geweest?

A: Nee, maar één keer. Dat was voor de douchecabine die was geknapt. Daar was ik niet voor verzekerd.

V: Waarvoor was de tweede keer dat ze bij u kwamen?

A: Dat was voor de schimmelvorming en de doorslag van vocht in de woning; daar wilden ze de kosten niet voor betalen.

V: Heeft u de schade geclaimd bij de corporatie?

A: Ik weet dat niet zeker.

V: Hoeveel tijd zit er tussen de eerste melding van lekkage en het moment dat de lekkage uiteindelijk is verholpen?

A: Ik denk zo'n zeven jaar.

V: Begrijpen wij goed dat er eerder een badkamerrenovatie heeft plaatsgevonden bij u?

A: Ja, dat was in 2018.

V: Wat was de oorzaak van de lekkage?

A: Onder de grond zat een pijp los en er was niet goed gekit, wat de lekkage veroorzaakte. Bij de doucheknoppen zit roest en daar zat wellicht ook een lekkage. Als het goed is, is de lekkage nu verholpen.

V: Heeft u aangegeven dat u geen werkzaamheden wilde laten verrichten zolang u nog bezig was met de verzekering?

A: Dat heeft maar twee of drie maanden geduurd. Er werden telkens andere oorzaken benoemd van de ontstane lekkage. De laatste keer zouden ook alleen de tegels worden vervangen en toen werd gezegd dat het veel te nat was. Uiteindelijk zijn er vier opzichters bij mij langs geweest, met ieder een ander verhaal.

Zienswijze van de corporatie

De informatie komt rechtstreeks uit ons systeem. We zijn bij klager langs geweest en hebben geconstateerd dat sprake was van een lekkage. Er vielen tegels van de muren en daardoor



was de renovatie nodig. Er is standaard geen douchescherm in de badkamer. We vragen daarom dat te verwijderen als er reparaties worden uitgevoerd. Verschillende collega's hebben klager willen helpen. Het vocht komt al boven de wand uit en dat heeft invloed op de hele etage. Twee jaar geleden is de schimmel behandeld. De oorzaak van de problemen is de lekkage in de badkamer. De aannemer zei dat het niet meer hersteld kon worden en als mevrouw zou meewerken, zou er gerenoveerd gaan worden in de badkamer. Sinds vorig jaar zijn we actief om de lekkage te herstellen. We kunnen mevrouw goed helpen, maar het zeil moet eraf in de gang. Pas dan kan gestart worden met het stucwerk.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat kunt u zeggen over de schimmel in de woning en de wens van klager voor vergoeding?

A: Het vocht moet drogen. Daarom zijn bouwdrogers neergezet. Een badkamer renovatie duurt ongeveer tien dagen. Deze renovatie heeft langer geduurd. De wand werd nat en bleef nat, waardoor het woonklimaat nu erg vochtig is. De lekkage is hersteld, maar om de schimmel goed te behandelen moet de wandafwerking eraf en moet de vloer in de gang eruit zodat het droogproces in gang kan worden gezet.

V: Geeft u daarmee aan dat de corporatie bereid is dat op te pakken?

A: Jazeker. De wandbekleding willen wij ook weghalen, want dat is niet goed voor de gezondheid van klager.

V: U wilt het probleem volledig aanpakken en wenst medewerking van klager. Mevrouw wil graag een andere kleur op de muur in plaats van standaard-wit. Bestaat er ruimte daartoe?

A: Ja, maar mevrouw wil ook een vergoeding en die geven we niet. Ik wil schimmel bestrijden en de muren witten. Tot het geven van een andere kleur ben ik ook nog wel bereid.

V: Wat kunt u zeggen over de douchecabine? Klager heeft schade aan de douchecabine en ook nog schade aan kleding en kasten. Haar eigen verzekering wijst de claim af. Moet dat dan niet in behandeling worden genomen bij de corporatie?

A: We konden in een eerder stadium de schade beperken wanneer klager haar medewerking zou hebben verleend in deze kwestie. Dat is uitgebleven. Daardoor zijn er verdergaande problemen in de woning van klager ontstaan.

V: Hoe kijkt u tegen de aansprakelijkheidsstelling aan?

A: Er zijn zoveel collega's bij klager langs geweest. Waarom konden we niet vanaf dag één een en ander oplossen? Ik begrijp niet waarom het zo lang heeft moeten duren. Er worden telkens redenen gegeven waarom we iets niet hebben mogen doen.

Een verzekeraar wijst een claim af als we niet acteren. Kijkend naar de afgelopen jaren, dan kunnen we constateren dat we structureel zaken niet hebben kunnen oplossen.

V: Kijkend naar wat u niet heeft kunnen oppakken, vindt u dan dat de corporatie daar niet voor aansprakelijk is?

A: Ik vind niet dat wij aansprakelijk zijn.

V: Bent u ook de verantwoordelijke binnen de corporatie die daar iets over mag zeggen?

A: Onze verzekering is voor de opstal en dat pakken we op met de aannemer.

V: Als mevrouw met de claim komt, gaat u die dan afwijzen?

A: Ja, in eerste instantie wel.

V: En in tweede instantie?

A: Mevrouw moet de claim concreet maken en onderbouwen.

V: We praten over een periode van zeven jaar. U vindt dat de duur deels aan klager is te wijten?



A: Mijn collega's hebben mevrouw graag willen helpen.

V: Nu wordt het allemaal ineens wel opgelost, toch?

A: Dat klopt. Dit omdat de tegels van de muur vallen en de aannemer heeft aangegeven dat herstel nu geen optie meer is.

V: Hoe uit het zich naar u dat klager niet zou willen meewerken?

A: In de zijlijn heb ik de aantekeningen van mijn collega's gezien, die daarover spraken.

V: Kunt u ons aangeven wat de blokkerende factor zou zijn geweest?

A: Alle collega's hebben geprobeerd mevrouw te helpen.

V: Wat was het moment waarop u stopte?

A: De aannemer moet zijn best doen zaken te herstellen. We kunnen het helaas niet oplossen. Ik wil het nu in orde maken door de te behandelen wanden te stuken en te verven.

V: In 2021 wordt gezegd dat de Huurcommissie wordt ingeschakeld. Wat kunt u daarover zeggen?

A: De Huurcommissie is niet ingeschakeld.

V: De firma Beukering en Borsboom geven een offerte waarop de corporatie akkoord geeft. Is een reactietermijn van een maand een gebruikelijk gehanteerde termijn binnen de corporatie?

A: Ja, dit als gevolg van de werkdruk bij onze aannemers.

V: Klager is met haar verzekeraar aan de slag gegaan. Mocht u toen geen werkzaamheden verrichten in de woning?

A: De schade is aanwezig en dan mag een verzekeraar geen beperkende factor zijn.

V: Was de oorzaak van de lekkage te herleiden naar een leiding onder de badkamervloer?

A: Er was verkeerd tegelwerk in de douchehoek; dat heeft ook bijgedragen aan het vocht.

V: Is het niet zo dat wanneer het laminaat van klager verwijderd zou moeten worden voor het droogproces, klager wederom opgezaagd wordt met extra kosten?

A: Het had allemaal zover niet hoeven te komen.

V: Uit het rapport van de CED-groep maken wij op dat de door klager opgelopen schade tussen twee meetmomenten in erger zou zijn geworden. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Bij een reguliere lekkage, waar ik wel medewerking voor krijg van een bewoner, ga ik naar de verzekering en die gaat er dan mee aan de slag. Met de door de commissie gestelde vragen lijkt het erop dat de corporatie het een en ander zou moeten vergoeden.

V: Met het gevraagde willen wij inzicht verkrijgen in de situatie. U begrijpt toch wel dat wanneer de vloer van klager wordt verwijderd, dit schade met zich kan meebrengen?

A: Ik ga er dan nog eens goed naar kijken. Ik wil geen precedent scheppen richting andere bewoners. We gaan stuken en verven. Ik begrijp goed dat het vervelend is. Ik ga niets doen met een vloer, die weer teruggelegd moet worden.



Laatste woord door de klager

Ze willen het zeil in de gang van de muur afhalen. Meneer zegt dat de vloer ook opengehaald moet worden. Moet dan mijn laminaat er ook uitgehaald worden?

De heer Hulspas geeft aan dat als het vocht definitief moet worden aangepakt de vloer opengemaakt zal moeten worden.

Alleen de laatste weken heb ik niet meer willen meewerken, omdat ik het niet meer zag zitten. Al die jaren hebben ze allemaal toegang gehad tot mijn woning.

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, 17 oktober 2023
Verzenddatum, 26 oktober 2023