



Verslag 2405

Corporatie: Stichting De Leeuw van Putten

Dit verslag is een weergave van wat in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht gaat over de niet opgeloste lekkage vanuit de badkamer van klager, schimmelvorming in de badkamer en het uitblijven van een goede opvolging door de corporatie; wat dat laatste betreft, gaat het ook over het niet reageren op de door klager bij de corporatie hierover ingediende klacht.

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

In 2021 heeft klager drie meldingen gedaan bij de corporatie. Het betrof schimmel in de badkamer, een lekkage in de gang en het toilet. Er is een opzichter langs geweest. In de badkamer was de vloer een beetje verzakt, waardoor het water overal heenliep. Klager kreeg het advies hoe de schimmel aan te pakken. Volgens de opzichter was de lekkage beneden een oude lekkage. Klager wilde haar woning opknappen en kon daaroverheen behangen, werd klager verteld.

In de zomer 2023 had klager telkens last van stroomstoringen. Op een gegeven moment had klager door dat het vanuit het toilet kwam. Er kwam rook uit het plafond in het toilet. Klager heeft daar een melding van gemaakt bij de corporatie. Er is weer iemand langs geweest bij klager die meldde dat de lekkage vanuit de badkamer kwam. Diegene heeft de snoeren afgesneden vanwege de veiligheid. Alleen de lamp in de wc werkte hierdoor niet meer. De betreffende persoon zou daarover contact opnemen met de corporatie en aan klager hebben aangegeven dat er contact met haar zou worden opgenomen door de corporatie. Maar klager heeft verder niets meer gehoord.

In november 2023 heeft klager weer contact opgenomen met de corporatie. Er kwam nog steeds water uit het plafond in het toilet. Ook was er nog geen licht in het toilet. De firma Moree is daarop opnieuw langsgegaan bij klager. Volgens de betreffende medewerker zou de badkamer van klager in een verschrikkelijke staat verkeren. Hiervan zou melding worden gemaakt. Verder zag men dat door de lekkage het water meteen langs de muren naar het toilet loopt. In 2021 was het geen oude lekkage, zoals werd gezegd, maar die lekkage was gewoon niet opgepakt. De firma Moree zou de melding doen bij de corporatie dat er opnieuw was gekit waar mogelijk was. Daarna heeft klager niets meer gehoord.

Op 5 december heeft de corporatie contact opgenomen met klager en klager gemeld dat ze er mee bezig waren. Er is geen opzichter meer geweest. Er is niemand langs geweest om te kijken hoe alles eruitziet bij klager. Het lekt nog steeds en er is geen licht in het toilet. Klager vindt de badkamer ook onbewoonbaar.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat voor soort woning is het?

A: Het is een eengezinswoning, een maisonnette.

V: Zijn er sporen van een oude lekkage zichtbaar in het toilet langs de muur?



- A: Het water komt inderdaad ook langs de muur naar beneden.
- V: Is de hoek waar het water in het toilet naar beneden komt, recht onder de badkamer?
- A: Ja, dat klopt. Als we douchen, loopt het water recht naar beneden. De firma Moree heeft het een en ander tijdelijk gekit in de badkamer.
- V: Uw vloer in de douche is opgehoogd, begrijpen wij. Weet u hoe die vloer heeft kunnen verzakken?
- A: Dat weet ik niet.
- V: Is er een strip op de vloer aanwezig die het water tegenhoudt?
- A: Het is een open vloer en dan loopt het water overal heen.
- V: In de zienswijze staat dat er op 21 november iets bouwkundig is gedaan en gekit. Kunt u aangeven wat voor werk er is verricht door de corporatie?
- A: Er is alleen gekit. Er zijn tegels gekit, omdat die los zaten.
- V: Er zijn geen tegels vervangen?
- A: Nee, dat niet.
- V: Waarom heeft u zo lang gewacht om weer melding te maken van uw openstaande onderhoudsmeldingen?
- A: Ik heb een tijdje afgewacht wat ze zouden gaan doen. Dit ervan uitgaande dat het zou worden opgepakt. Na drie maanden ben ik erachteraan gaan bellen. Ik vind dat het daar nu de tijd voor is.
- V: In 2021 heeft u zelf zaken opgeknapt in het toilet, zo begrijpen wij. Wat heeft u zoal gedaan?
- A: Ik heb geverfd, gewit en een nieuwe toiletpot aangebracht.
- V: De situatie is nu dus eigenlijk nog hetzelfde als in juli 2023. Klopt dat?
- A: Ja, dat klopt.
- V: Had u ook al last van de lekkage voordat de vloer was aangepast in de badkamer?
- A: Nee. Volgens de opzichter betrof het een oude lekkage. Het werd pas zichtbaar na het vervangen van de vloer.
- V: Kunt u iets zeggen over de ventilatie in de badkamer?
- A: We hebben een raam in de badkamer, dat open kan. Ik moet dagelijks ventileren vanwege onze gezondheid. Wij hebben namelijk astma. De adviezen van de opzichter heb ik opgepakt, maar dat verhelpt de situatie niet. Er is iemand ingehuurd om de schimmel tegen te gaan.
- V: Is er een rooster aanwezig in deur van de badkamer?
- A: Nee, dat is niet aanwezig.
- V: Heeft u mechanische ventilatie in de badkamer?
- A: Ja, dat klopt.
- V: Niets helpt dus op dit moment om het probleem op te lossen, zo begrijpen wij. Klopt dat?
- A: Nee, ventileren helpt ook niet meer. De droger gebruik ik ook niet meer.
- V: Is de vochthuishouding daardoor beter geworden?
- A: Nee, het wordt alleen maar erger.
- V: Blijft u zaken melden bij de corporatie?
- A: Nee, sinds de laatste melding niet meer.
- V: Wanneer heeft u voor het laatst iets gemeld bij de corporatie?
- A: Dat was in november 2023.
- V: U heeft een melding gemaakt en u gaat ervan uit dat als de corporatie niets terugkoppelt aan u, zij er nog mee bezig zijn en u daarom de opvolging afwacht. Klopt dat?
- A: Ja, dat klopt. Ik word wel direct gebeld als ik een huurachterstand heb. Inmiddels is dat ingelopen. Andersom heeft de corporatie ook plichten, die zij moet nakomen.



V: U bent toch verantwoordelijk om zaken te blijven melden bij de corporatie, ook wanneer opvolging daarvan uitblijft, nietwaar?

A: Ja, dat klopt en dat begrijp ik ook, maar alleen bij spoed is er actie en dan blijft het stil.

V: Weet u of alleen uw badkamer wordt aangepakt?

A: De corporatie reageert op deze vraag en geeft aan dat het complexgewijs gaat gebeuren.

V: Zet u het badkamerraam open als u de woning verlaat?

A: Ja, dat blijft openstaan om te kunnen ventileren.

V: U heeft (gevolg)schade gehad van het geheel in uw woning, zo begrijpen wij. Heeft u een inboedelverzekering?

A: Ja, die heb ik.

V: Heeft u daar de schade ook bij gemeld?

A: Nee, nog niet. Ik ga het melden op het moment dat alles is verholpen.

Hierover geeft de corporatie aan dat zij, gezien de lange duur van de kwestie, de kosten verband houdend met herstel van de door klager ervaren (gevolg)schade voor eigen rekening zal nemen.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX meldt dat de corporatie inderdaad haar verplichtingen heeft. We zijn in mei 2023 overgegaan naar een nieuw automatiseringssysteem en dat heeft voeten in aarde gehad. Er zijn meldingen zoekgeraakt en dat wil ik hier toch graag melden. We vinden het een erg vervelende situatie. De overgang naar het nieuwe systeem heeft gevolgen gehad voor de opvolgacties, aldus de heer XXXX.

De vraag wordt gesteld of klager nog steeds lekkage ervaart. Klager antwoordt dat dit inderdaad het geval is. De heer XXXX was ervan uitgegaan dat de lekkage inmiddels wel al was verholpen, maar nu blijkt dus dat dit nog niet het geval is. Er is door de firma Bokhorst een tijdelijke maatregel genomen. In november is er weer gebeld door klager en hebben we actie ondernomen. De firma Moree heeft actie ondernomen om die lekkage te verhelpen. Ik ging ervan uit dat het was opgelost, maar dat is dus blijkbaar niet het geval.

Er is klager gemeld dat we dit jaar complexgewijs zijn begonnen met de vervanging van badkamers en toiletten. Het is een grootschalig project wat op meerdere complexen ziet en gaat zo'n vijf jaar in beslag nemen. In 2026 komen we bij klager in de woning. Het is efficiënter om zulke zaken complexgewijs te doen.

We hebben altijd de meldingen van klager in behandeling genomen en getracht het op te lossen. De oplossing van de tweede lekkage is dus niet goed gegaan. Dat had al gebeurd moeten zijn en moeten we oplossen. De schade aan het sauswerk en het stucwerk moet ook worden opgelost.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is er duidelijk wat de opzichter heeft gedaan met de elektra in het toilet?

A: Inhoudelijk weet ik dat niet, maar vanuit mijn eigen achtergrond vermoed ik dat hij de bedrading heeft losgekoppeld vanuit de meterkast, zodat er geen kortsluiting plaats kan vinden.

V: Begrijpen wij goed dat het niet opvolgen van acties te maken heeft gehad met de overgang naar een nieuw systeem?

A: Ik ben bang van wel.

V: Heeft u ook helder wat er nog gedaan had moet worden na overgang naar het nieuwe systeem?

A: We wisten niet wat er nog open stond.



V: De firma Moree is in november bij klager langs geweest. Is het niet zo dat zij specifiek op de hoogte moeten zijn van wat bij klager in dat geval gedaan moet worden?

A: Ze krijgen een melding van ons en dan moeten zij ons contacten. Ik ben verbaasd dat het niet is opgelost.

V: Op 16 juli wordt er door klager een onderhoudsmelding gedaan bij de corporatie. Vervolgens duurt het tot 17 november voordat iemand bij klager langsgaat om het een en ander na te gaan. Wat vindt u daarvan?

A: Het zal een reden hebben, maar ik weet dat niet. De beschikbare capaciteit van personeel op de arbeidsmarkt is op dit moment lastig.

V: Terugkijkend naar de melding van 16 juli 2023, wanneer is de opdracht aan de aannemer verstrekt?

A: Dat ging om kit- en voegwerk dat hersteld moest worden. Op 16 juli is de melding de deur uitgegaan.

V: U gaat in uw zienswijze niet in op de schimmel(vorming) in de badkamer. Waarom niet?

A: De verwarming staat heel laag in de badkamer, zegt klager. Stoken is erg belangrijk om schimmel tegen te gaan. De schimmel is mogelijk pas op te lossen als de lekkage definitief verholpen is. Vocht blijft aanwezig als de lekkage niet wordt opgelost, wat hoort bij schimmelvorming. Klager geeft aan goed te ventileren en het raam open te zetten. In dat kader zullen wij ook de ventilatie nagaan.

V: Weet u of de mechanische ventilatie in de woning van klager goed functioneert?

A: Het is gestapelde bouw, dus er staat een ventilator op het dak die voldoende moet afzuigen in de badkamer. Als er door klager goed wordt geventileerd, de mechanische ventilatie goed werkt en de lekkage wordt opgelost, dan zou de ventilatie aan de daaraan gestelde eisen moeten voldoen.

V: Kunnen wij met zoveel woorden stellen dat de corporatie, sinds de overgang naar het nieuwe systeem, de regie in het verloop van de door klager gedane onderhoudsmeldingen is kwijtgeraakt?

A: Ja, dat klopt.

V: Had de corporatie niet eerder de regie terug kunnen krijgen op het moment dat de aannemer een werkbon voor bij klager uitgevoerde werkzaamheden inlevert bij de corporatie?

A: We gaan uit van partnership. We doen evaluaties met de partners. Er zijn veel borgingsinstrumenten. We maken afspraken met onze ketenpartners. In dit geval is het niet goed gegaan.

Laatste woord door de klager

In november, wanneer firma Moree langskwam, gaf de betreffende medewerker mij aan het geheel ernstig te vinden. Zij zouden een melding daarvan maken bij de corporatie, waarbij mij is aangegeven dat er gegarandeerd binnen een week een reactie zou komen. Ik snap dat er problemen waren door de systeemverandering, maar ik hoorde helemaal niets meer van de corporatie.

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, 24 januari 2024,
Verzenddatum, 29 januari 2024*



Klachtencommissie
Wonen
Zuid-Holland