



Verslag 2517

Corporatie: Staedion

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 heeft betrekking op uitblijvende communicatie van de corporatie op door klager gedane onderhoudsmeldingen.

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

Op 30 mei 2024 heeft klager de sleutels ontvangen van de nieuwe woning. Er werd klager gemeld dat zij per e-mail nog eventuele zaken (zoals opleverpunten) kon melden.

Op 31 mei heeft klager de eerste e-mail verstuurd naar de corporatie en gemeld dat er een grove korrel op de muren zat. Klager was niet op de hoogte dat dit problemen zou kunnen geven bij het behangen van de woning. Klager heeft iemand geraadpleegd en is van mening dat de corporatie de muren in haar woning niet op die manier hoort op te leveren.

Klager heeft diverse keren gemaïld en gebeld, maar ontving geen enkele reactie. Klager heeft een verlenging van een maand aangevraagd voor het opzeggen van de huur in de oude woning. Klager wilde de oude woning aanhouden tot 1 augustus.

Klager is gebeld door de firma Hemubo en die zouden overleggen. Wegens vakantie van een medewerker werd klager pas op 9 juli gebeld en werd haar verteld dat ze haar terug zouden bellen.

Op 16 juli was er een lekkage in de woonkamer. Er liepen dus twee problemen. Klager heeft diverse keren gebeld, maar er kwam telkens geen reactie.

Op 5 augustus zou er iemand bij klager langskomen, maar er is niemand geweest. Klager belde en er werd klager gemeld dat ze niet konden aangeven wat er mis was gegaan met de afspraak.

Op 13 augustus werd klager gebeld door de firma Hemubo om een afspraak te maken. Echter, klager had inmiddels de muren zelf al laten stuken. Klager dacht dat ze achteraf daar misschien wel een vergoeding voor kon krijgen. Klager heeft wederom met de corporatie gemaïld en gevraagd waarom ze nooit een reactie kreeg van de corporatie en of ze een vergoeding kon krijgen. Daarop kwam de e-mail van de heer XXXX. Klager las in die mail onwaarheden. Klager heeft daarop gereageerd en de situatie uitgelegd aan de corporatie. Klager kreeg wel een reactie, maar niet op de punten die ze wilde. Klager voelt zich niet gehoord.

In relatie tot lekkage vanuit de badkamer geeft klager aan dat de corporatie op 1 oktober 2024 met een andere wandtegel langskwam. Klager vindt de andere tegel niet wenselijk, gezien het kleurverschil dat daardoor ontstaat in de badkamer. Klager geeft aan daar niet tevreden over te zijn.

Vragen van de commissie aan de klager

V: We hebben in het dossier geen factuur of afschriften gezien aangaande het uitbesteedde stucwerk. Klopt dat?



A: Op 13 augustus heb ik een e-mail gestuurd en op 14 augustus werd er al gemeld dat er geen enkele vorm van toekenning zou zijn van een vergoeding. Het werk is gedaan door een kennis van mijn man. Het gaat om zo'n 6.000 euro. Ik kan wel bewijsstukken aanleveren dat het werk is uitgevoerd. Het inhuren van een professional was onbetaalbaar voor ons.

V: Begrijpen wij goed dat u aangeeft geen factuur van de uitgevoerde werkzaamheden heeft?

A: Nee, nu niet.

Voor de volledigheid geeft de voorzitter ten aanzien van de reikwijdte van hetgeen tijdens de zitting zal worden behandeld aan dat de hoorzitting zich zal beperken tot de dienstverlening van de corporatie. De commissie is niet bevoegd een uitspraak te doen over de eventuele toekenning van een schadevergoeding.

V: U gaf zojuist aan dat u de huur van uw oude woning later wilde opzeggen om te kijken hoe het zou lopen met de muren in de nieuwe woning. Begrijpen wij goed dat u de nieuwe woning wel wilde hebben?

A: Jazeker, omdat ze zeiden dat ik binnen drie maanden nog kon aangeven of er iets aan de hand was in de nieuwe woning.

V: Kreeg u pas na drieënhalve maand te horen dat ze uit coulance de muren wilden aanpakken?

A: Op 6 augustus is dat telefonisch aangegeven. In de laatste mail van de heer XXXX heeft hij dat gezegd en op 13 augustus ben ik daarover gebeld.

V: Wanneer besloot u de werkzaamheden zelf uit te laten voeren?

A: Dat was vanaf 1 juli toen ik de firma Hemubo had gesproken. Ik heb meerdere keren gebeld, maar nooit iemand te pakken kunnen krijgen. Er werd me telkens gezegd dat ze me zouden terugbellen. Ik heb niet besproken dat ik de werkzaamheden zelf zou doen.

V: Wat was de omvang van de uitgevoerde werkzaamheden?

A: Het is een eengezinswoning. Het betrof de muren in een deel van de woonkamer, de hal, de trap naar boven en de slaapkamer van de kinderen.

V: Kunt u zich vinden in de melding dat de complete badkamer niet opnieuw wordt betegeld?

A: Ik kan me erin vinden. Het gaat mij echter om een duidelijk antwoord, een ja of nee.

Alleen heb ik helemaal niets gehoord over mijn gedane verzoek.

V: U wilt dus gewoon een duidelijk antwoord van de corporatie?

A: Ja, dat klopt. Ik heb de heer XXXX rechtstreeks gemaïld, maar ook geen enkele reactie ontvangen van hem.

V: Stel dat de exacte tegelkleur niet geleverd kan worden, wat dan?

A: Dat vind ik lastig. Ik heb gevraagd of het dan volledig wit kan worden. Maar het gaat mij vooral om de lange tijd dat ik niets hoorde. Ik heb spullen gekocht voor de badkamer, die ik hierdoor niet kan plaatsen.

V: Wat is nu het defect in de badkamer?

A: Er zit vocht achter de tegels. Ze kunnen het toilet niet maken als de tegels niet vervangen zullen worden.

V: Wat is er dan kapot aan het toilet?

A: Er klopte iets niet met een afvoer en de gehele toiletpot moest eruit. Er zou iemand langskomen voor de tegels en daarna zou de toiletpot worden geplaatst.

V: U heeft nu dus een toilet wat u niet kunt gebruiken en kapotte tegels in de badkamer?

A: Ja, dat klopt. De gescheurde tegels in de badkamer zijn niet besproken, want daar hebben ze nooit op gereageerd.



V: Betreft het twee verschillende ruimtes?

A: Het is in de badkamer.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan pas betrokken te zijn bij deze casus toen de claim binnenkwam voor het uitvoeren van het stucwerk. Hij heeft eerst geïnformeerd bij de verhuurmakelaar, de opzichter en de firma Hemubo. Zo goed als mogelijk heeft de heer XXXX een tijdspad geprobeerd vast te stellen. Sommige zaken zijn telefonisch gedaan en niet gedocumenteerd. De verhuurmakelaar heeft gezegd dat er spachtelputz op de muren zat en dat er niets aan werd gedaan. Dat is bij de opzichter nagevraagd en die had moeten terugbellen. Dat is onvoldoende gebeurd. Het is gemeld bij de opzichter en deze is daarop aangesproken. Op de opnamestaat werd niet duidelijk wat er op de muren zat. Het is geen gebrek en als een huurder dat zelf aanpakt is dat ieders goed recht.

De heer XXXX geeft aan te hebben gezien op een video dat er granol op de muren zat. Dat is nu niet meer na te gaan. Het ging dus niet om spachtelputz. Als dat wel het geval zou zijn geweest, dan zou er niets aan de hand zijn.

De communicatie tussen de mutatieopzichter en klager is onvoldoende geweest, aldus de heer XXXX. Daarover moeten het gesprek worden aangegaan. Een reactie binnen drie werkdagen is beleid binnen de corporatie en daar dient men zich aan te houden.

De vergoeding voor de wandafwerking vindt de heer XXXX lastig en daar moet naar worden gekeken.

De heer XXXX heeft foto's van de badkamer gezien en is van mening dat tijdens de mutatie er geen schade aan de tegels was. De schade aan de tegels is op een later moment ontstaan. Er is klager aangeboden om de koof van het toiletreservoir te vervangen. Het klopt dat tegels soms anders zijn. Dit kan komen doordat er bezit wordt overgenomen van een andere corporatie of een specifieke tegel niet meer leverbaar is. De gehele badkamer vervangen acht de corporatie niet nodig. Er wordt een tegel gekozen die bijna overeenkomt met de huidige tegels. Er kan dan iets kleurverschil zijn, maar dat is een normale situatie wat valt binnen de toegestane marges. Klager was het er niet mee eens en toen kwam dat deel van het proces stil te liggen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat is het beleid van de corporatie over de muurafwerking van een woning bij mutatie?

A: We hanteren de term 'behangklaar'. Een fijne korrel op de muren accepteren we ook.

V: U denkt dat het geen spachtelputz was, maar granol. Zou hiervoor een ZAV (zelf aangebrachte voorziening) nodig zijn geweest?

A: Volgens mijn standaard niet. Het aanbrengen van granol valt niet onder de ZAV-regels. Achteraf erop terugkijkend zou ik de opzichter geadviseerd hebben de vertrekkende huurder de wanden behangklaar achter te laten.

V: U zegt dat u nog enkele zaken wilde nakijken. Wat bedoelt u daarmee?

A: Dat er wellicht toch iets vergoed zou kunnen worden. Wellicht 50/50. Dat is echter op basis van vrij recente informatie die ik heb gekregen.

V: Is door de corporatie het onderhoudscontract afgekocht met de firma Hemubo?

A: We werken met pakketten en modules. Stucwerk uitvoeren wordt apart opgedragen door de opzichter als hij dat nodig acht.

V: Was er al iets overeengekomen met de firma Hemubo?

A: In eerste instantie gaf de opzichter aan dat de wanden voldeden. Uiteindelijk kan het zijn dat de opzichter ervoor heeft gekozen om uit coulance het stucwerk uit te laten voeren. Dat



was echter pas na de klacht van huurder. In de opdrachtverstrekking is daar een order voor aangemaakt. Dat was echter niet ten tijde van de mutatie.

V: Staat er iets in over de omvang van de werkzaamheden?

A: Dat weet ik niet zeker. De aannemer heeft wellicht te horen gekregen dat ze de muren mochten doen waar granol op zat. Ik kan me voorstellen dat naar eigen inzicht de wanden mochten worden gestuukt.

V: Kunt u zich voorstellen dat u klager, als de kwaliteit van het stucwerk in orde is, een vergoeding geeft op basis van de kosten die u anders aan Hemubo betaald zou hebben?

A: Ik neem dit mee in onze afweging.

V: Het beleid van de corporatie is om binnen drie werkdagen te reageren. Waarom heeft de kwestie van klager zo'n lange doorlooptijd?

A: Ik neem aan dat de opzichter het een lastige casus vindt en daarom niet heeft gereageerd of eerst wilde overleggen met collega's. Ik vind het kwalijk dat er niet is gereageerd.

V: De verhuurmakelaar heeft het een en ander aangegeven, zo maken wij op uit de zienswijze. Op welk moment wordt bedoeld wanneer het niet nodig werd geacht verdere actie te ondernemen?

A: Ik heb overleg gehad met de opzichter en gevraagd of er iets is afgesproken over de muren. Er werd aangegeven dat het spachtelputz was en er niets aan hoefde te worden gedaan. Het is allemaal mondeling gegaan en ik moet afgaan op de informatie die ik heb ontvangen.

V: Na herhaaldelijk aandringen van klager heeft er uiteindelijk een toezegging plaatsgevonden tot het uit laten voeren van stucwerk. U zegt nu dat u het achteraf anders gedaan zou hebben, klopt dat?

A: Met de informatie zoals ik die nu heb, wel.

De heer XXXX meldt dat op de opnamestaat een groot aantal foto's van de woning is te zien. Er was tijdens de verhuring geen schade aan het tegelwerk. Er kwam een lekkagemelding en die is onderzocht. Het eindresultaat was dat men in de koof moest kijken, omdat het een inbouwreservoir betreft. Er is dus schade aan het tegelwerk ontstaan. Er is gezegd dat de tegel niet zou matchen met de rest. Daarna ontstond er discussie of mevrouw dat zou accepteren. De lekkage moet uiteraard wel opgelost worden.

V: Begrijpen wij goed dat u de tegels van de gehele koof wilt vervangen?

A: Dat was de bedoeling, maar daar ontstond discussie over omdat er dan kleurverschil zou ontstaan met de rest van de wandtegels. We gaan niet de hele badkamer opnieuw betegelen.

V: Kunt u na de hoorzitting een afspraak maken met klager tot het verder oppakken van de gedane onderhoudsmelding?

A: Ja, natuurlijk kan dat.

De heer XXXX wil graag nog melden dat als er een klacht binnenkomt bij de corporatie deze naar de opzichter gaat. De heer XXXX vindt het kwalijk dat hem wordt verweten niet te reageren.



Laatste woord door de klager

Klager is blij met wat ze nu tijdens deze hoorzitting al heeft gehoord. Het voelt als een bepaalde erkenning en dat haar woorden niet worden verdraaid. Het is belangrijk dat een huurder gehoord wordt en serieus wordt genomen. Dat is de grootste frustratie en dat was de reden van haar klacht bij de KCWZH.

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 26 november 2024
Verzenddatum, 10 december 2024