



Verslag 2217

Corporatie: Haag Wonen

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 wens van klager tot renovatie van diens badkamer.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. Tevens vraagt de voorzitter of klager akkoord is dat zijn dochter het woord voert tijdens deze hoorzitting. Klager stemt daarmee in.

Toelichting op de klacht door de klager

De badkamer is niet goed meer. De echtgenote van klager heeft astma en diverse allergieën. Er is zwarte schimmel in de badkamer en die gaat er niet af, ook niet met gebruikmaking van chloor. Klager heeft ook last van zijn gezondheid. De badkamer is niet meer geschikt voor gebruik door oudere mensen met gezondheidsklachten. Mevrouw XXXX geeft aan al een jaar bezig te zijn met de corporatie over de badkamer. Ze verstuurt telkens e-mails, maar er is geen actie ondernomen. De badkamer moet worden gerenoveerd, aldus mevrouw XXXX. De kleinkinderen van klager gaan vaak op bezoek bij opa en oma. De leidingen in de badkamer lopen over de muren en zijn erg warm. Het is een gevaarlijke situatie. Er is een opzichter langs geweest om naar de staat van de badkamer te kijken, maar die gaf aan dat een renovatie niet aan de orde is.

Wat ik oneerlijk vind is dat andere bureaus uit het complex wel een nieuwe badkamer hebben gehad. Mevrouw XXXX vindt het allemaal niet eerlijk. Haar ouders betalen maandelijks netjes de huur, maar verwachten dan ook een normale badkamer. Het is niet goed voor hun gezondheid.

Vragen van de commissie aan de klager

V: De corporatie heeft vastgesteld dat de badkamer nog niet toe is aan vervanging, maar dat de gebreken kunnen worden hersteld. Wat vindt u daarvan?

A: Ja, maar dat is niet voldoende. Er is schimmel en de tegels van de muren zijn versleten.

V: De corporatie zegt dat ze het kunnen oplossen met vervanging van enkele tegels en het opnieuw stucen van muren. Waarom houdt u dat af?

A: Het vervangen van tegels is niet voldoende. Het is beter alles in één keer te vervangen. Dan is het in zijn totaliteit goed gedaan. De problemen zitten ook in de tegels op de muren.

V: Het betreft dus een principekwestie voor u, begrijpen wij. U wenst dus alleen een totaal nieuwe badkamer en anders niets. Klopt dat?

A: Ja, dat is wat ik wil.

V: U heeft ook last van zwarte schimmel, zegt u. De corporatie wil dat graag verhelpen. Waarom wilt u staat u dat niet toe?

A: Zoals ik aangaf, wil ik alles in zijn totaliteit verholpen hebben.

V: Heeft u ventilatie in de badkamer?

A: Ja, maar volgens mij werkt die niet goed en deze is ook erg oud.



Zienswijze van de corporatie

Deze melding is bij de corporatie binnengekomen. De aannemer is gaan kijken en koppelt dan zijn bevindingen terug: in dit geval herstel en geen renovatie. De bewoners zijn niet akkoord gegaan. Daarna is er een afspraak geweest voor een herbeoordeling. Daarbij is geconstateerd dat de badkamer met herstelwerkzaamheden weer prima op orde gemaakt kan worden en deze dan ook technisch weer in goede staat kan worden gebracht. Er zal ook een antischimmel-behandeling worden uitgevoerd, want het gebruik van chloor is niet afdoende. Een schimmel moet worden gedood, het vergt een gedegen aanpak om het te kunnen verhelpen. Er kan een afspraak met de aannemer worden gemaakt om de schimmel te bestrijden, zeker in een vochtige ruimte. Wanneer huurders dit afhouden, kan de corporatie niets en trekken wij ons terug.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U bent langs geweest bij klager. Hoe is de ventilatie in de badkamer?

A: Ik weet niet meer of er mechanische ventilatie aanwezig is of dat er sprake is van een natuurlijke ventilatie. Wanneer natuurlijke ventilatie onvoldoende is, zorg ik er meestal voor dat er een mechanisch ventiel komt, zodat er ventilatie op gang komt voor aanvoer van lucht en afvoer van vocht.

V: Wat is de oorzaak van de schimmel?

A: Ik denk slechte ventilatie, maar weet het niet precies. Mevrouw XXXX meldt dat, als er een afspraak komt en werkzaamheden worden verricht, gekeken zal worden naar de ventilatie. Echter, klager houdt dat af.

V: De commissie heeft de lijst met gebreken gezien, zoals opgesomd in de zienswijze. De gebreken zijn niet dusdanig van aard dat een renovatie gepast is in deze situatie. Hoe zit het met andere situaties bijvoorbeeld bij de burens?

A: Waarschijnlijk verkeerden die badkamers in een veel slechtere staat, waardoor een renovatie was te rechtvaardigen. We stuiten vaak op onbegrip van huurders. Op een persoonlijke situatie van burens waarom zij wel een badkamer krijgen, mogen we niet ingaan. We zien echter dat 80% van renovaties in een badkamer te maken heeft met lekkages en daarmee onderliggende problemen met vloeren, kapotte tegels, wanden of wastafels, waardoor een renovatie noodzakelijk is. In dit geval zijn de tegels wat gescheurd. Het zijn kleine mankementen.

Verder heeft een renovatie ook grote gevolgen. Huurders kunnen dan zeker twee weken geen gebruikmaken van een badkamer. We adviseren het schimmel probleem snel te laten aanpakken. Het plaatsen van een e-tone (mechanisch ventiel) helpt ook. Natuurlijke ventilatie is niet voldoende om vocht af te drijven, een e-tone is dan een oplossing. Huurders moeten zelf ook zorgdragen voor goede ventilatie.

V: Zijn er nog andere reparatieverzoeken van klager bij de corporatie bekend?

A: Nee, daar hebben we geen informatie over. Als er iets is, moet klager dat melden, zodat we langs kunnen gaan om het te verhelpen.

V: Er zijn wand- en vloertegels in de badkamer. Zijn die tegels door de vorige huurders aangebracht?

A: Ja, dat klopt. En als je als huurder zaken overneemt, dan ben je daar ook verantwoordelijk voor. Dat vergeten huurders weleens.

V: De leidingen lopen over de muur en niet in de muur?

A: Dat klopt, maar daar nemen we geen actie op.

V: Kan er worden geadviseerd om er isolatie omheen te doen?



A: Ja, dat kan maar dat wordt ook vies. Het meest ideale is om de leiding in de muur weg te werken. Voor reparaties en mutaties hanteren we een basiskwaliteit. Ingefreesde leidingen zitten niet in de basiskwaliteit. Bij mutatie worden de leidingen wel weggewerkt in de muur, mits het kan. Bij een stenen of een kalksteenmuur worden de leidingen erin gefreesd.

V: Wij begrijpen dat de vorige bewoners de vloer- en wandtegels hebben geplaatst. Was daar een zelf aangebrachte voorziening (ZAV) voor aangevraagd bij de corporatie?

A: Dat weet ik niet. Mevrouw XXXX meldt dat bij verhuur van de woning wordt aangegeven waar de ZAV's zitten. Bij ZAV's horen lusten en lasten. We merken vaak dat bewoners snel ja zeggen, maar soms niet beseffen wat dat betekent. Als er een technisch gebrek is, lossen we het op door bijvoorbeeld een andere tegel te plaatsen. Het is echter niet zo dat we dan ineens alles aanpakken.

V: In welke mate had klager dat kunnen weten? Het gezin lijkt de taal niet machtig.

A: Dat klopt. Dat merken wij ook.

V: Kan de corporatie in deze omstandigheden de overgenomen tegels herstellen, door bijvoorbeeld kapotte tegels te vervangen?

A: Dat gebeurt ook. Echter, slechts de tegels die vervangen moeten worden en dus niet alle tegels. En omdat wij niet dezelfde tegels kunnen herplaatsen, krijg je een afwijkend patroon aan tegels, waar men in zijn algemeenheid tegen is.

V: Geldt het voorgaande eveneens voor de vloertegels?

A: Ja, dan wordt dat gedeelte vervangen wat nodig is. Het moet technisch in orde zijn.

V: Er is door klager gesteld dat de corporatie heeft gecommuniceerd dat er geen beschikbaar budget zou zijn voor renovatie in 2021 en dat klager dat voor 2022 zou moeten afwachten. Klopt dat?

A: Op basis waarvan zou dat zijn gezegd? Dat lijkt me heel erg onwaarschijnlijk en ik kan het me niet voorstellen.

Laatste woord door de klager

Ik heb meerdere keren gebeld naar de corporatie. De medewerkers hebben gezegd dat het budget op was en dat ik moest wachten tot 2022, omdat er dan weer budget beschikbaar zou zijn. Wij vonden het vervelend om te horen, maar we wilden toch wachten. Dit werd aan de telefoon tegen mij gezegd. Ik spreek echt de waarheid.

Ze blijven maar nee zeggen tegen de renovatie. Het leek alsof de medewerker van de corporatie die bij ons thuis was overal nee op moest zeggen. De badkamer zou worden beoordeeld, maar de heer XXXX bleef in de gang staan.

Andere mensen die een betere badkamer dan wij hebben, hebben wel een nieuwe gekregen. Ze zeggen dat er misschien een lekkage was bij andere mensen, maar dat was niet zo. De badkamer is zeker 30 jaar oud.

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.