



Verslag 2431

Corporatie: Haag Wonen

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 de door klager ondervonden lekkages (afkomstig van diens bovenbuurvrouw) gepaard gaande met condensvorming en gevolgschade in diens woning en inboedel.

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

Ruim een half jaar geleden begon bij klager de lekkage. Klager heeft dat gemeld bij de corporatie. De corporatie nam klager niet serieus is klager van mening. Dit wegens het uitblijven van gepaste acties vanuit de zijde van de corporatie.

Er zijn zeven schilders bij klager langs geweest. Als er een schilder kwam kijken naar de lekkage, werd er aangegeven dat het verhelpen van het gebrek niet bij zijn taken behoorde. Ze maakten foto's en zouden dat doorgeven aan de corporatie. Klager wachtte een paar weken en belde daarop wederom met de corporatie. Klager kan zo nodig al die data laten zien aan de commissie.

Van de lekkage was niet duidelijk waar die vandaan kwam. Het liep bij klager tussen de wand en de buitenmuur. Na weer veel bellen heeft de corporatie een expert ingeschakeld. Ze kwamen met een camera kijken. De expert zei dat het balkon niet goed was en een volgende gaf aan dat er een pijp gemaakt moest worden. Ze zijn ook bij de bovenbuurvrouw geweest en binnen vijf minuten wisten ze wat het probleem was. Er zou een rapport worden gemaakt welke aan de corporatie gestuurd zou worden. De corporatie doet verder echter niets. De aannemer heeft ook mensen gestuurd, maar zonder succes.

Het balkon van de bovenbuurvrouw zou de boosdoener zijn, maar ook een lekkage op het dak. Daar is ook iemand voor geweest. Ze hadden de klachten opgepakt, maar toch bleef de lekkage bestaan en wederom belde klager met de corporatie. Er is iemand langs geweest die een offerte heeft gemaakt. Later bleek die offerte kwijt te zijn. De corporatie is daar verder niet op ingegaan. Klager heeft daarop gebeld met de aannemer en die gaf aan te zijn teruggefloten door de corporatie.

Mevrouw XXXX vertelt zij in twee kamers lekkage had. Ze heeft ook vaak gebeld naar de corporatie en ook zij vond dat ze niet werd geholpen. Ze komen wel kijken en dan zeggen ze dat ze het problemen kunnen verhelpen. Zo is er iemand uit Amsterdam geweest bij mevrouw XXXX en die heeft ze binnengelaten. Diegene wist wat het probleem van de lekkage was. Er moest een goot gemaakt worden op het balkon. Alleen heeft de corporatie ook niet naar hem geluisterd. Daarnaast is er onlangs een zekere Jeffrey geweest en die zou komen met een hoogwerker. Die bewuste dag kwam hij niet en hij gaf aan op maandag wel te komen. Echter, ook toen kwam hij niet.

Klager vindt dat ze hem in de maling nemen, want de loodgieter zegt dat de corporatie het niet gaat laten uitvoeren vanwege de kosten.



De voorzitter meldt dat, hoewel mevrouw XXXX een soortgelijke klacht heeft als klager, tijdens deze zitting alleen de klacht van klager zal worden behandeld. Dit gezien het separaat door klager ingediende klachtenformulier. Voor zover mevrouw XXXX eveneens een klacht tegen de corporatie wenst in te dienen, zal zij daartoe een eigen klacht in moeten dienen bij de KCWZH. Dit pas nadat de interne klachtenprocedure bij de corporatie is doorlopen en beide partijen er niet onderling uit zijn gekomen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat kunt u zeggen over de condensvorming?

A: Het is echt verschrikkelijk. Ik slaap beneden en mijn vrouw slaapt in de rommel boven. Vroeger was de corporatie wel behulpzaam. Er ontstond na twee jaar al schimmel. De douche had schimmel, maar dat is geverfd.

Toen ik de woning kreeg, waren we erg blij. Ze kwamen pas in actie toen ik dreigde met juridische stappen. Ze hebben gaten in de gevel gemaakt voor een betere ventilatie. Ze zeggen dat ik moet ventileren, maar ik heb elke dag de ramen open staan.

V: Waar heeft u de condens?

A: Beneden heb ik geen condens. Wel in de slaapkamer. Er is ook schimmel in mijn dochters slaapkamer. Wij ventileren heel goed, maar ook in de slaapkamer ernaast is schimmel aanwezig. Het zit ook in de gordijnen. Afgelopen februari heb ik mijn vrouw en dochter naar Marokko gestuurd om de kamer op te kunnen knappen. We hebben geschilderd en er is een nieuwe vloer gelegd. De problemen zijn echter nog steeds niet verholpen en ik wil dat allemaal opgelost hebben.

V: Woont u op de begane grond?

A: Ja, dat klopt. Het betreft een maisonnette.

V: Grenst uw woonkamer aan de woonkamer van de bovenbuurvrouw?

A: Mijn woonkamer grenst aan de slaapkamer van de bovenbuurvrouw.

V: Is de oorzaak van de lekkage afkomstig van het balkon van de bovenbuurvrouw?

A: Ja, dat klopt.

V: Waar komt dan het water bij u binnen?

A: Langs de muur; ik heb geen balkon.

V: Begrijpen wij daarmee goed dat het water via het balkon van de bovenbuurvrouw uw woning binnenkamt?

A: Ja, zo komt het in mijn slaapkamer. Dat water komt van het dak af op het balkon van de buurvrouw en dan komt het bij mij de slaapkamer binnen.

V: Op een foto in het dossier zien we vele druppels op de ruit. Zijn dat regendruppels aan de buitenkant op het raam?

A: Het is condens aan de binnenkant en regendruppels aan de buitenkant.

V: Is het dak het probleem van de lekkage, het balkon of zijn er twee lekkages?

A: Het zijn er twee.

V: Is er na de bezoeken van de experts correspondentie geweest met de corporatie?

A: Nee, ze beloven dat je wordt teruggebeld, maar dat doen ze niet. Ze hebben mijn nummer en mijn e-mailadres. Ze hebben een keer gebeld en toen heb ik gevraagd om een opzichter te sturen, zodat die het met zijn eigen ogen kan zien.

V: Is de schade gemeld bij uw inboedelverzekeraar?

A: De corporatie zei dat ze niet gingen betalen. Mijn verzekering wilde weten waarom ze moesten uitbetalen. Zij zeiden dat ze schade aan een gesprongen leiding kunnen



vergoeden, maar schade aan de buitenkant van de woning door de corporatie dient te worden vergoed. Wij betalen altijd netjes onze huur.

V: Kijkend naar de zienswijze, dan komt er op een relatief korte termijn een oplossing voor de lekkage. Wat vindt u daarvan?

A: Ik heb schade geleden. Van binnen en buiten moet het in orde zijn. Als er plannen zijn om tot 2025 te wachten dan is dat zo, maar er zijn nu ook meer klachten bij andere bewoners en die gaan ook problemen krijgen.

Zienswijze van de corporatie

De eerste melding is van begin augustus. Er is een opdracht gemaakt voor de aannemer. De aannemer meldde dat het probleem aan de hemelwaterafvoer zat en dat het gemaakt was. Daarna kwam de melding van klager inzake de schade aan het stucwerk. De lekkage was inmiddels gestopt. De aannemer heeft gekeken naar het stucwerk en die zei dat er nog een lekkage was. Er zou een lekdetectie plaatsvinden en naar aanleiding van de aanbevelingen uit het rapport zouden we aan de slag gaan.

Klager meldde vervolgens wederom dat er een lekkage was. Het kitwerk moest worden vervangen. Half oktober bleek de lekkage nog steeds aanwezig te zijn. Er is gevraagd aan de aannemer wat de stand van zaken was. In november is de kit vervangen. Echter, toen bleek het probleem op het dak te zitten. Het water liep verkeerd af, waardoor het de spouw inliep. Er is een opdracht afgegeven aan Consolidated. De metalen afdichting van de dakrand was kapot en dat is hersteld.

Consolidated meldde dat er op nummer 43 en 37 ook problemen waren. De ondergrond van het dak was slecht. In 2025 staat vernieuwing van het dak en de vloer op het balkon op de begroting als planmatig onderhoud. Een tijdelijke verhelping van de balkonvloer is nu dus wel gedaan door een extra afwaterpunt, zodat het niet meer de spouw in kan lopen.

Op een gegeven moment zijn we gebeld door firma Beukering en Borsboom. Zij gaven aan dat ze Fastserv gingen inschakelen, omdat het probleem toch lastiger was dan er in eerste instantie werd gedacht. Dat hebben ze niet gedaan en dat duurt gewoon te lang. In november is dat onderzoek wel gedaan.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wanneer wordt de afvoer gemaakt op het balkon?

A: Ik weet dat niet precies.

V: Kunt u iets zeggen over de condensvorming in de woning van klager?

A: Daar is bij mij niets over bekend. Ik ben sinds kort pas bij betrokken. Ik kan dat desgewenst wel uitzoeken. Echter, nu ben ik niet voorbereid om iets te zeggen over de condensvorming. We zeggen inderdaad altijd dat ventileren erg belangrijk is.

V: Kunt u in de loop van deze week laten weten wat de laatste stand van zaken is en wat de planning van het vervolg is?

A: Ja, dat kan ik laten weten.

V: Heeft u vervolgstappen met klager gedeeld?

A: Nee, dat is niet gedeeld en ik weet niet waarom. Er was helaas geen communicatie.

V: Had u dat niet anders gewild?

A: Ja, ik vind dat vervelend. Dat had niet gemogen.

V: De firma Beukering en Borsboom heeft in augustus gezegd dat ze Fastserv zouden inschakelen, maar dat is dus niet gebeurd?

A: Nee, dat is niet gebeurd.



V: In de zienswijze wordt echter wel gesproken dat de bevindingen zijn meegenomen uit dat onderzoek. Echter, dat onderzoek heeft dus niet plaatsgevonden. Hoe rijmt dat met hetgeen daarover staat opgenomen in de zienswijze?

A: Ja, dat vonden wij dus ook vreemd. Consolidated heeft wel naar ons teruggekoppeld.

V: In 2025 komt er een structurele oplossing, zo begrijpen wij. Waar is de betreffende strip aangebracht?

A: Op de dakrand; het betreft een metalen afdichting. De bovenkant van de goot is te laag, omdat het dak verkeerd op afschot ligt. Het water loopt dus onder de strip door de spouw in.

V: Komt er dus op korte termijn een extra afwaterpunt?

A: Dat gat komt in de hoek van de goot waar het water zich ophoopt en die gaat op de hemelwaterafvoer verder.

V: Weet u of dit probleem ook speelt bij andere huurders?

A: Nee, dat is mij niet bekend.

V: Kunt u iets zeggen over de door klager ondervonden gevolgschade?

A: In dit geval zal er een opzichter worden gestuurd naar klager, want het moet opgelost worden.

V: Begrijpen wij daarmee goed dat het stuc- en sauswerk zal worden hersteld?

A: Jazeker, maar dat moet wel gerelateerd zijn aan de opstal.

V: Wat kunt u zeggen over bijvoorbeeld vergoeding van de gordijnen van klager?

A: In principe moet dat worden ingediend bij de eigen inboedelverzekeraar. Als die afwijst gaan wij ernaar kijken.

V: Kunt u aangeven wat de gemiddelde doorlooptijd van een te verhelpen lekkage betreft? Klager ondervindt nu al namelijk een jaar overlast.

A: Een lekkage van buitenaf is lastiger te lokaliseren. Echter, dit duurt te lang.

V: Vindt u dit een complexe lekkage?

A: Ja, dat klopt.

V: Kunt u iets zeggen over een gebruikelijke doorlooptijd?

A: Dit heeft te lang geduurd.

V: Klager heeft met zoveel woorden aangegeven behoefte te hebben aan duidelijkheid voor te ondernemen vervolgstappen met een daarbij behorende tijdspanne. Kunt u daarvoor zorgen?

A: Ja, daar ben ik toe bereid. Ik snap dat klager sceptisch is.

Laatste woord door de klager

Ze hebben het over nummer 37, maar die buurman heeft geen probleem. Het probleem zit bij de bovenbuurvrouw. Ik hoop dat de corporatie met alle huurders netjes afspraken maakt. Ik vind het niet erg als het een poosje duurt, maar dat wachten is niet goed. Ze verkopen leugens. Ze moeten ook de andere bewoners beschermen.

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.

Hoorzitting, 9 april 2024

Verzenddatum, 22 april 2024