



Verslag 2493

Corporatie: Woonbron Delft

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 het uitblijven van de gewenste isolatie van de woningen van klagers en terugkoppeling daarvan vanuit de corporatie, alsook het open blijven staan van gedane meldingen in relatie tot ondervonden gebreken in de woningen.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

Ten aanzien van de reikwijdte van hetgeen tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich zal beperken tot de dienstverlening van de corporatie. Daarbij staat de vraag centraal of de corporatie zodanig heeft gehandeld wat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. Er zal niet worden ingegaan op een gedane verzoek tot huurverlaging, aangezien de commissie daartoe niet bevoegd is. Klager zal zich daarvoor moeten wenden tot de Huurcommissie.

Toelichting op de klacht door de heer XXXX

De heer XXXX geeft aan het hier tijdens deze zitting ook te willen hebben over isolatie, de vieze gevel en het dak dat ook niet in orde is. Klager geeft aan dat er in het dak gaten zijn gevuld, maar dat de tocht voelbaar blijft. Het is bij de ramen ook erg koud. Het is nat en vochtig in de woning. Klager geeft aan dat dit bij alle bewoners het geval is en dat zij ook hierover klagen.

De corporatie komt haar beloftes niet na. Door de coronaperiode is er veel niet opgepakt door de corporatie. Er wordt ook telkens een ander team op klagers klachten gezet. Het energielabel is nu G en de corporatie is met bewoners in conclaaf gegaan. Er is de bewoners aangegeven dat ze moeten wachten tot 2029, omdat er dan planmatig onderhoud zal worden uitgevoerd. Dat houdt in dat klager dus nog vijf jaar moet wachten voordat er iets wordt gedaan. Klager wil graag in gesprek met de corporatie. De corporatie geeft aan dat de isolerende maatregelen die klager wil, niet worden uitgevoerd.

Klagers complete woning is vochtig, er trekt vocht naar binnen en het behang laat los. Aan de buitenkant van de muren bestaat schimmel(vorming).

Vragen van de commissie aan de heer XXXX

V: Voelt u de tocht vanuit het dak in uw woning?

A: Sommige dakpannen zijn kapot. De cv-ketel was kapot en toen heeft Eneco een plankje geplaatst, maar het tocht nog steeds. Ik betaal elke maand € 700 aan gas en licht en dan nog moet ik aan het eind van het jaar nog steeds een bedrag bijbetalen.

V: Maakt u telkens meldingen van de door u ondervonden gebreken bij de corporatie?

A: Dat doe ik periodiek. Er wordt telkens aangegeven door de corporatie dat ze nog even willen wachten. Ik heb diverse huurders gesproken. Sommige huurders voelen zich geïntimideerd door de corporatie. Waarom zeggen ze niet eerlijk vanuit de corporatie dat ze niet eerder aan de geplande werkzaamheden kunnen beginnen dan in 2029? We willen duidelijkheid. Er wordt aangegeven dat er personeelstekorten zijn bij de corporatie.



V: In april is in een brief geschreven dat de technisch staat van de woning zal worden bekeken door de corporatie. Bent u bekend met het resultaat van dat onderzoek?

A: Nee, ik weet de uitslag niet. Er zijn foto's gemaakt, er is vocht geconstateerd, schimmel en asbest. Er is ook geconstateerd dat er een probleem is met de leidingen.

V: Wanneer heeft dat onderzoek plaatsgevonden?

A: Dat was in juni 2024.

V: Kunt u iets toelichten over de plaatsgevonden steekproeven?

A: Ze hebben steekproeven verricht bij bewoners wonende op nummer 51, 55 en nog een woning. Er is een organisatie die dat oppakt voor de corporatie. Ik heb gevraagd waarom ze niet bij mij waren geweest. Er is later iemand bij mij thuis geweest en die heeft een rapport gemaakt. Ik wilde graag een boiler om elektrisch te kunnen koken. Dat is goedgekeurd, maar ik moet dat zelf betalen.

V: Is de energiecoach bij u thuis geweest?

A: Nee, die is niet bij mij thuis geweest.

V: Uit de stukken begrijpen wij dat u de petitie met de handtekeningen van andere huurders aangetekend heeft verstuurd naar de corporatie. Klopt het dat de brief van april die u van de corporatie ontving, waar wij zojuist naar refereerden, het antwoord op dat schrijven is geweest?

A: Dat is correct inderdaad.

Toelichting op de klacht door mevrouw XXXX

In aanvulling op hetgeen de heer XXXX aan heeft gegeven, licht klager toe niet comfortabel te wonen en dat haar zontje vaak ziek is.

In de winter was de mat bij de voordeur beschimmeld en ook in de kruipruimte is schimmel aanwezig. Klager wil graag een beter geïsoleerde woning.

Klager geeft aan dat haar stookkosten erg hoog zijn, terwijl het erg koud is en blijft in de woning.

Vragen van de commissie aan mevrouw XXXX

V: Kijkend naar de stukken, kunt u aangeven of de verstopping inmiddels is opgelost?

A: Het is geen verstopping. In de badkamer zijn kleine werkzaamheden verricht, maar aan de leidingen is niets gedaan. De leidingen zijn niet goed aangelegd, zo begreep ik. Er komt ook vaak vuil omhoog vanuit de leidingen.

V: Maakt u daar nog steeds melding van bij de corporatie?

A: Nee, dat doe ik niet meer. Er zijn zoveel mensen bij me thuis geweest, maar ik hoor daarna niets meer van ze. Het is om daar moedeloos van te worden.

V: In relatie tot uw eigen situatie, heeft u bij de corporatie melding gemaakt van de aanwezigheid van schimmel in uw woning?

A: Nee, dat heb ik nog niet gemeld.

Ik wil ook een nieuw keukenblad, want dat is verkeerd gemonteerd. Alles was verkeerd gemonteerd in mijn huis, wat blijktbaar het werk is geweest van een beunhaas. Het was voor mij een zeer stressvol jaar. Mijn zoon heeft astma en ik ben chronisch ziek.

V: Wanneer is er voor het laatst iemand van de corporatie bij u langs geweest?

A: Dat was ongeveer twee weken geleden.

V: Weet u wanneer ze voor die tijd nog bij u zijn langs geweest?

A: Dat weet ik niet meer.

V: Herkent u het verhaal van de heer XXXX over het feit dat er huurders zijn die zich geïntimideerd voelen door de corporatie?



A: Nee, dat herken ik niet.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan dat de kapotte dakpannen zijn gerepareerd. Er moet te allen tijde geventileerd worden en dus het is logisch dat er tocht ervaren kan worden. Er komt na de reparatie van de dakpannen niet méér tocht doorheen dan voorheen. Tocht kan daarbij overigens een gevoel zijn dat als zodanig wordt ervaren.

De renovatie die is gedaan in de andere straat waar klagers naar verwijzen, is een andere. Die woningen hebben we aangekocht van woningcorporatie DUWO. Deze woningen hebben ook een ander energielabel.

Ik kan me niet voorstellen dat er collega's zijn die intimiderend gedrag richting huurders hebben geuit. Dat is namelijk niet toegestaan bij de corporatie en is vastgelegd in beleid.

De heer XXXX geeft aan dat er bij hem niet bekend was dat er nog een probleem was met de leidingen. Wellicht kan mevrouw XXXX dit nogmaals melden bij de corporatie. De corporatie wil dit graag oppakken en oplossen, waarbij de heer XXXX aangaf ook in de veronderstelling te zijn dat de opdracht al was gegeven tot het oplossen van de kwestie.

De heer XXXX geeft aan ook het idee te hebben gehad dat het probleem met de leidingen al was opgelost. De opdracht is bij meerdere aannemers uitgezet en dan komt er een terugkoppeling waarop de corporatie acteert. Het probleem met de leidingen lijkt nu toch groter dan de corporatie had gedacht.

Voor het overige geeft de heer Jansen aan dat het isoleren van woningen planmatig wordt uitgevoerd en niet individueel. Wat de heer XXXX aangeeft over de intimidatie herkent hij niet.

Er wordt door de corporatie nog aangegeven dat er niet in de gevel mag worden geboord. Bij het plaatsen van klagers uitbouw (refererend aan de heer XXXX) is dat wel gebeurd. Als er sprake is van vocht en schimmel dan zullen wij de gevel controleren.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U geeft aan dat het isoleren van de woningen complexgewijs wordt aangepakt. Meneer heeft een schrijven over ontvangen, wat voor hem niet duidelijk is, zo begrijpen wij. De gewenste duidelijkheid daarover zou meneer ook niet (hebben) ontvangen. Wat vindt u daarvan?

A: Uiterlijk 2029 mogen wij als corporatie geen woningen met een energielabels E, F of G meer hebben. Bij sommige woningen krijgen we het energielabel niet omlaag. Het is een grote klus, maar we hebben dat onderzoek nog niet afgerond. Wellicht gebeurt het al eerder dan 2029, maar dat weten we nog niet. Als er bijvoorbeeld nieuw daken op moeten, dan moeten we ook onderzoek doen naar de fundering van het complex. We lopen tegen veel dilemma's aan.

V: Is het onderzoek voor dit complex wel al gereed?

A: Meneer zegt dat er mensen bij hem zijn geweest. Dat ziet op slechts een deel van de uitgevoerde werkzaamheden. De andere werkzaamheden, het deel dat op kantoor plaatsvindt, is niet nog afgerond.

V: Had u de bewoners daar niet over kunnen informeren?



A: Dat had gekund en zou nog kunnen. Alleen is het zo dat sommige huurders daardoor mogelijk meer vragen zullen gaan hebben dan dat ze eerst hadden, wat tot een toestroom van binnenkomende vragen zal leiden.

V: Kan er dat niet alsnog een brief worden verstuurd aan de bewoners van het betreffende complex met daarin een tijdlijn van geplande werkzaamheden, zodat men weet waar men aan toe is?

A: Ja, dat zouden we kunnen doen.

V: Wat kunt u zeggen over het feit dat meneer geen terugkoppeling ontvangt van de corporatie?

A: In eerste instantie gaan we bij complexe problemen langs bij huurders en maken we een overzicht van de gebreken. Vervolgens maken we een opdracht aan voor de betreffende partijen. Als ook zij een probleem constateren, volgt er wellicht aanvullend onderzoek. Als het complexer is, volgt er een advies en wordt er normaal gesproken binnen twee weken actie ondernomen.

V: Heeft u de brief van 3 april van dit jaar gestuurd aan alle bewoners?

A: Nee, eigenlijk alleen naar beide klagers.

(Later tijdens de hoorzitting wordt door de heer XXXX aangegeven dat alle bewoners in de straat die betreffende brief hebben ontvangen).

V: Op 21 mei van dit jaar zou de afvoer in de woning van mevrouw XXXX gerepareerd zijn. Eind september blijkt dat toch niet het geval te zijn. Hoe verklaart u dat?

A: Naar aanleiding van de laatste camera inspectie hadden we wellicht het idee dat het verholpen was of dat er iets mis is gegaan met het geven van de opdracht. We maken in zijn algemeenheid veel opdrachten aan. Het zijn er soms wel 100 op een dag en die kunnen we niet allemaal controleren. De aannemers koppelen wel aan ons terug. Als er nu dus wederom klachten zijn, moet er een vervolg komen.

V: Heeft u, naast de gedane meldingen van klagers, ook meldingen van andere bewoners uit het complex ontvangen?

A: We hebben ze alleen gezien van de heer XXXX.

V: U weet dus niet of het bij andere bewoners in de straat ook leeft?

A: Nee, alleen bij de heer XXXX.

V: Heeft de corporatie al wel gekeken naar mogelijk tussentijds in te zetten energetische maatregelen? – of eventueel een huurverlaging in overweging genomen?

A: Nee, dat hebben we nog niet gedaan of overwogen.

(De heer XXXX meldt dat er al heel vaak mensen bij hem zijn langs geweest. Sommige zaken spelen als sinds de coronaperiode, maar ook na die tijd heeft hij niets meer gehoord. Het wordt allemaal genoteerd, maar ze lossen het niet op.

Op nummer 57 wordt wel gerenoveerd, want daar zaten studenten in. Klager vraagt zich af waarom ze bij mutatie wel renoveren en bij hem niet.)

V: Welke werkzaamheden worden uitgevoerd aan de woning bij mutatie?

A: Er wordt niet gerenoveerd. Een woning wordt gereed gemaakt voor verhuur. Er wordt gekeken naar de staat van de badkamer en de keuken. Er wordt niets geïsoleerd.

V: Wanneer zijn de meldingen voor het aanrechtblad van mevrouw aangemaakt?

A: Op 2 september jl. is er een monteur geweest bij mevrouw. Het bleek dat de kraan niet kon worden vervangen. Op diezelfde dag is de opdracht voor het vervangen van het aanrechtblad aangemaakt. Op 27 september 2024 wordt het aanrechtblad en de kraan vervangen.



Verder is er op 1 maart 2024 een aanvraag gedaan voor plaatsing van dubbelglas. Op dat verzoek hebben we een bericht gestuurd dat het complex op de planning staat voor planmatig uit te voeren onderhoud.

Om een beter beeld te hebben van de door klagers gedane meldingen en de door de corporatie gegeven opvolging daaraan, wordt overeengekomen dat de corporatie op verzoek van de voorzitter in de loop van de week van de hoorzitting een overzicht toe zal sturen waaruit het een en ander kan worden opgemaakt en de status van de meldingen kan worden nagegaan.

V: Vindt u het terecht dat we hier zitten?

A: We vinden het belangrijk dat huurders een signaal aan ons afgeven.

V: Wanneer was u op de hoogte van de ondertekende brieven van huurders?

A: Op het moment dat wijk deze aangetekend ontvingen vanuit de heer XXXX. Dat was begin van het jaar.

V: Is er vanuit de corporatie nagedacht over de inzet van een energiecoach?

A: We maken ook gebruik van een energiecoach. We hebben wat dat betreft een samenwerking met gemeente Delft. De energiecoach loopt onze complexen na. Ik weet niet welke complexen het zijn. We kunnen onderzoeken hoe we de energiecoaches nog beter kunnen inzetten.

Laatste woord door de klager

Mevrouw XXXX geeft aan dat de energiecoach bij haar thuis is langs geweest. Er is folie geplaatst achter de radiatoren en er zijn gaten in de muur dichtgemaakt. In de voordeur zit nog enkel glas en ook in de badkamer is dat het geval. In de badkamer blijft altijd alles lang nat.

Mevrouw XXXX geeft aan eerder uit een vorige woning die ze huurde gevlucht te zijn voor schimmel, maar in haar huidige woning daar wederom last van heeft. Wellicht dat kleine zaken al opgepakt kunnen worden door de corporatie.

De heer XXXX geeft aan dat alle bewoners klachten hebben. Mensen zijn er klaar mee om het te melden, want het wordt toch niet opgepakt door de corporatie. Iedereen heeft problemen met de ramen.

Sommige mensen hebben problemen met grondwater en sommige mensen klagen over asbest. Er zou een asbestinspecteur komen, maar die kwam niet. Er kwamen wel twee personen van de corporatie. Ze zouden foto's maken, maar ze keken ook naar mijn serre. Er wordt ineens gemeld dat mijn serre niet mag en dat ik de tuin moet doen. Ik heb destijds mondelinge toestemming gevraagd voor het plaatsen van de serre en ik heb daar ook getuigen van. Vreemd genoeg weten ze ineens nergens meer van af. Ze zeggen dat ze er iemand voor langs sturen en dat vind ik intimiderend.

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

Hoorzitting, 24 september 2024
Verzenddatum, 14 oktober 2024