



Verslag hoorzitting 2504

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 stankoverlast en warmteverlies in de keuken en de duur van het herstel en de informatievoorziening vanuit de corporatie.

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

Klager woont ongeveer elf jaar in de woning. Veel klachten zijn begonnen nadat de cv-ketel is vervangen. Dat was ergens tussen 2018 en 2020. Bij wind ervaarde klager klapperende deurtjes in de keuken. Klager kreeg de keuken ook niet warm gestookt. De corporatie heeft verschillende zaken opgepakt en onder meer kieren dichtgemaakt in de ramen. In het servicekanaal bleek een groot gat te zitten. Voor de renovatie was dat anders. Er zit een koof om het servicekanaal heen en daar kwam wind doorheen. Dat gat is gedicht. De cv-ketel begon te lekken. De firma Breijer is verschillende keren bij klager geweest.

Ongeveer 2 à 3 jaar geleden rook klager ineens een gaslucht in de woning. Er zijn veel mensen langs geweest bij klager en sommige mensen roken de gaslucht ook. Klager heeft in haar woning een zeer goede koolmonoxidemeter aangeschaft, wat veel geld heeft gekost. Klager kreeg ook problemen met het riool en had regelmatig verstoppingen. Klager heeft een nieuw toilet gekregen omdat er werd gedacht dat deze wellicht was verkalkt. De firma RRS kwam om de paar weken langs om de boel te ontstoppen. Er werd uiteindelijk een verzakking in het riool geconstateerd. Het probleem lag dus bij de corporatie en niet bij de gemeente.

Op een gegeven moment kwam er een aannemer en die gaf aan dat hij de opdracht had om de wc-vloer en de vloer in de badkamer te slopen zonder daarbij een vervangende wc te plaatsen. Dat wilde klager niet en ze gaf aan dat ze water hoorde lopen in het servicekanaal. Klager heeft daarop de aannemer weggestuurd.

De gasleiding is ook afgeperst, maar die lekte niet. Klager ruikt nog steeds gas in het najaar als het koud is en als er gestookt wordt. Klager is haar klacht kenbaar blijven maken bij de corporatie, maar tot op heden zijn de klachten niet verholpen.

De firma RRS heeft gekeken met een camera en gezien dat er geen dubbele sifon in de badkamer is. De sifon stond droog en dat betekent dat er een vacuüm is. De medewerker van de firma RRS zei dat er op het dak geen standleiding is en dat hij dat nog nooit had meegemaakt. Hij gaf aan dat het snel gemaakt zou moeten worden.

In augustus/september 2023 zijn ze bij klager geweest en op 2 oktober 2023 heeft klager dat gemeld bij de corporatie. Er moest gekeken worden waar de standleiding ontbreekt.

Al een jaar weet de corporatie dat de standleiding er niet is. De heer XXXX is bij klager thuis geweest en verbaasde zich dat het nog niet was gemaakt.

Het blijkt een zeer groot probleem. Klager geeft aan dat het allemaal erg emotioneel is voor haar.



Vragen van de commissie aan de klager

V: Is er sinds juni 2024 nog iets gebeurd met betrekking tot de klacht?

A: Nee, ik heb wel vaak gebeld met de firma Bonaris. Ze kunnen geen offerte maken, want de corporatie heeft hen nog geen opdracht verleend.

V: Is het probleem met de riolering opgelost?

A: Ja, dat lijkt nu goed te zijn.

V: Welke klachten ervaart u op dit moment nog?

A: Dat is de gaslucht en de kou in de keuken.

V: In de zienswijze staat dat er een offerte is opgesteld. Wat weet u daarvan?

A: Ik heb telkens gebeld met de firma Bonarius en die hebben steeds aangegeven dat de opdracht nog niet binnen is. Zij hebben zelfs gebeld met de corporatie om te vragen waar de opdracht bleef.

V: Zijn de in te plannen werkzaamheden in april overgedragen van de firma Breijer naar de firma Bonarius?

A: Ja, want de firma Breijer kon het probleem niet oplossen.

V: In de zienswijze meldt de corporatie dat de oorzaak bekend is en dat er een offerte is aangevraagd, maar dat er vertraging is opgelopen door broedende meeuwen. Heeft u daar een terugkoppeling op ontvangen?

A: Nee, ik heb niets vernomen. Ik heb de firma Bonarius ook gevraagd waarom ze het dak niet opgingen. De buitenmuren zijn vervangen en van november 2023 tot aan juli 2024 stonden er steigers en waren er verbouwingen. Tijdens het broedseizoen waren er dus constant werklui aanwezig. Ik heb nog nooit een meeuw zien broeden en ik vind het meeuwenverhaal raar.

Zienswijze van de corporatie

Er is veel werk verricht en de klachten hebben een lange doorlooptijd. Daar is de corporatie zich van bewust en dat ziet de corporatie graag anders. Het heeft lang geduurd door meerdere factoren. De overgang naar een andere cv-installateur was één van de oorzaken. De firma Bonarius heeft niet kunnen doorpakken op de offerte van de firma Breijer. De firma Bonarius moest een nieuwe offerte opstellen. De offerte is opgemaakt op een ander adres dan die van klager. De offerte is op 11 september 2024 naar de corporatie toegestuurd en op 11 september 2024 heeft de corporatie ook de opdracht uitgezet. De maatwerk dakunit wordt nu gemaakt en dat duurt zes tot acht weken. Over ongeveer drie tot vijf weken is de dakunit klaar en deze kan dan worden geïnstalleerd. De corporatie denkt dat deze dakunit de oplossing is van de problematiek.

De firma Bonarius is bij klager langs geweest en zij hebben aangegeven dat er meeuwen broeden. Meeuwen zijn een beschermde diersoort en daar moeten we rekening mee houden.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat hebben jullie gedaan om de overgang naar de firma Bonarius goed te laten verlopen?

A: We werken met meerdere de cv-installateurs. Na 1 april 2024 konden kleine klussen nog binnen het contract met de firma Breijer wordt opgepakt. Grote klussen, zoals bij klager, moesten worden overgedragen aan de firma Bonarius. Er moest tevens een overdracht van werkzaamheden plaatsvinden met de firma Bonarius.

V: Was die overstap een reguliere overstap?

A: Ja, na een paar jaar worden zaken geëvalueerd en komen er contracten met nieuwe partijen.



V: Is de nieuwe dakunit in bestelling?

A: Vanuit de firma HRT kwam de standleiding ter sprake. Er is bij HRT nog navraag gedaan en zij gaven aan dat de standleiding volledig is gereinigd. Ze hebben niet gemeld dat er iets ontbrak. Ik zou dat eventueel moeten navragen.

V: Staat nu nog open de plaatsing van de dakunit en het aansluiten van de rookgasafvoeren?

A: Ja, dat klopt.

V: Het heeft allemaal erg lang geduurd van oktober 2023 tot voorjaar 2024. Het broedseizoen is voorbij. Waarom heeft het dan daarna toch nog zo lang geduurd voordat er actie kwam?

A: Dat kan ik nu niet beantwoorden.

V: De lange doorlooptijd heeft een grote impact op klager. Klager wist vaak niet waar ze aan toe was. Wat vindt u daarvan?

A: We hebben niet eerder zelf contact gehad met klager. Ik heb ook niet vernomen dat ze iemand wilde spreken. Als een huurder contact opneemt met het KCC (klachtcontactcentrum) om in gesprek te gaan, dan wordt daar gehoor aan gegeven. Ik heb die vraag niet gekregen.

V: Moet dat verzoek vanuit een huurder komen of vanuit de corporatie?

A: Het is niet gebruikelijk dat ik alle huurders moet inlichten over wat er speelt of loopt. Een huurder mag daar zelf ook navraag naar doen.

V: Vindt u dat nog steeds? Ook nu u dit verhaal hoort?

A: Begrijpt u ook mijn standpunt? Klager heeft meerdere contactmomenten gehad.

V: Klager wil graag een vergoeding voor derving woongenot. Wij mogen daar als commissie niet over oordelen. Maar wat is uw reactie daarop?

A: Dat is een lastige kwestie. De klachten hebben een lange doorlooptijd gehad, maar we hebben wel stappen ondernomen. We kunnen wellicht huurkorting geven, maar de vraag is of het in die categorie valt. We hebben altijd gehoor gegeven aan de klachten. Dit zal ik moeten bespreken binnen mijn team.

Laatste woord door de klager

Ik vind het moeizaam dat ik telkens hoorde dat er niets bekend was. Ik heb een overzicht van twee jaar telefonische berichten meegestuurd. Ik moest de firma Bonarius telkens zelf bellen. Als ik zo vaak bel dan moet het KCC mij vertellen bij wie ik moet zijn.

Ligt het aan mij dat ik deze mevrouw niet ken of ligt het aan het KCC? Ik heb zelfs een klacht ingediend in februari 2023. Daar stond ook niet bij wie mijn contactpersoon is.

De standleiding is schoongemaakt, maar de firma HRT zegt zelf dat de standleiding er niet is. Hoe kan dat? Dat had ik dan wel willen weten.

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, 1 oktober 2024

Verzenddatum, 14 oktober 2024