



Verslag 2514

Corporatie: Woonpartners Midden-Holland

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 overlast van diverse lekkages in de woning van huurder sinds 2020 en de gevolgschade daarvan.

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

Omdat huurder afwezig is, geeft de voorzitter een korte samenvatting van de klacht voordat de corporatie de gelegenheid krijgt haar zienswijze uit te dragen.

Samenvatting van de klacht van huurder

Huurder ervaart sinds 2020 overlast van diverse lekkages die zich uiteten in vochtige wanden en een nare geur. Wand die open gemaakt zijn na werkzaamheden niet behoorlijk afgewerkt. De tot nu toe gedane toezeggingen door de corporatie voor reparatie zijn niet waargemaakt.

Het verzoek van huurder is een huurvermindering en huurder verlangt een urgentieverklaring voor het spoedig kunnen aanvaarden van een andere passende woning.

Samenvatting van de zienswijze van de corporatie

De corporatie stelt dat het oplossen van de lekkage een gecompliceerd probleem is. Meerdere appartementen die grenzen aan dezelfde standleiding als die van huurder hebben te maken met een lekkage en de gevolgen daarvan. De aannemer die door de corporatie is ingeschakeld heeft een nieuwe afspraak ingepland om verder te gaan met de werkzaamheden voor 7 oktober 2024. De corporatie stelt dat huurder de aannemer toegang tot zijn woning moet verschaffen om de lekkage te kunnen opsporen en te verhelpen. De corporatie stelt zich op het standpunt dat op een later moment alles netjes in orde zal worden gemaakt en over een eventuele compensatie kan worden gesproken.

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. De commissie kan geen uitspraak doen over huurverlaging aangezien de commissie daartoe niet bevoegd is en klager zich daarvoor moet wenden tot de Huurcommissie. Tevens is de commissie niet bevoegd een uitspraak te doen over schadevergoeding en een urgentieverklaring.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Heeft de afspraak op 7 oktober jl. plaatsgevonden? Is klager betrokken geweest bij deze afspraak?

A: Ja, de afspraak heeft plaatsgevonden. Er is nieuw onderzoek gedaan. Ze hebben het probleem gevonden en op 16 november aanstaande is er een vochtmeting. Het betrof een lekkage in de schacht vanuit een doucheputje van de bovenbuurman. De kitnaad dichtte niet goed meer. Het was lastig om vast te stellen dat het probleem daar vandaan kwam. Op 16



november controleren we dat. De koof is ook lastig te benaderen vanuit een andere woning. Het heeft tijd gekost om de daadwerkelijke lekkage te vinden. De lekkage zat dus niet bij klager in de woning maar op nummer 88. Het probleem met het doucheputje betrof nummer 74. Als op 16 november blijkt dat alles weer in orde is dan gaan we het weer netjes maken voor huurder. Dan wordt er ook gekeken naar een eventuele compensatie.

V: Kunt u de compensatie toelichten? Richting klager heeft de corporatie die namelijk eerder al afgewezen.

A: Als een klacht nog niet is opgelost, kun je nog niet spreken over compensatie. Kijkend naar de tijdlijn van de aannemer, dan zie je dat door een stroomstoring een afspraak niet kon doorgaan, dat klager niet thuis was en er geen contact met klager mogelijk was. Er zijn brieven gestuurd naar klager waarop ook geen reactie kwam. Bij geen reactie wordt uiteindelijk de werkbond technisch gereed verklaard. Dit is ook in 2023 gebeurd. Dit alles maakt dat we twijfelen over de compensatie. Ik was bij meneer thuis en de vochtplek was niet groot.

V: Was de lekkage in de technische ruimte?

A: Het was een beetje in het toilet bij het plafond. Ik weet niet of het nog erger is geweest. In de technische ruimte was er ook een vochtplek op de muur. In de gang heeft wellicht ook een plekje gezeten, maar ook daar was het niet groot.

V: In een reactie van huurder op de zienswijze werd gezegd dat de aannemer de schimmel niet aanpakte. Hoe zit dat?

A: De aannemer is gevraagd om de volgende keer dit ook mee te nemen. Die opdracht is uitgezet.

V: Kunt u een toelichting geven op jullie interne klachtenprocedure?

A: Dat weet ik niet en moet ik opzoeken.

V: Wat is gebruikelijk qua reactietermijn?

A: We proberen zo spoedig mogelijk te antwoorden uiteraard.

V: Als we kijken naar deze casus zien we dat de klacht in mei is ingediend en er pas op 19 augustus een reactie komt. Wat vindt u daarvan?

A: Ik heb de klacht niet zo vroeg in het proces gezien.

V: U kreeg deze dus pas later onder ogen?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat gebeurt er als op 16 november blijkt dat de klacht niet is opgelost?

A: Dan zullen we opnieuw kijken naar de lekkage en de oorzaak ervan. We zullen dan wederom in de koof moeten.

V: Wordt er dan gedacht aan een grondiger aanpak?

A: Er zal dan een lekdetectie specialist worden ingeschakeld. Het heeft nu lang genoeg geduurd.

V: U meldt dat er een kitrand lekte? Was dat op de vloer?

A: Ja, op de vloer rond de doucheput.

V: Hoe oud is het complex?

A: Het complex dateert uit 2016.

V: Is er ook een WKO (warmte- en koudeopslag) aanwezig?

A: Ja, dat klopt.

V: Als de kitrand lekt, dan zit wellicht de kimband ook niet goed. Zit het probleem niet dieper in de doucheruimte?

A: De rest lijkt goed te zijn, zegt de aannemer.

V: Volgt u mij als het gaat om het waterwerende onder het tegelwerk?



A: Kan het niet zo zijn dat het water dan naar een ander gebied loopt? Zo heb ik het begrepen van de aannemer.

V: U gaat nu meten of het droger is geworden?

A: Ja, dat klopt.

V: Was er alleen lekkage in de douche van de woning op nummer 74?

A: Een tijdje geleden dachten we het gevonden te hebben in de parkeergarage. Die lekkage stopte op een gegeven moment. Later kwamen er klachten van bewoners dat er vocht was. Uiteindelijk bleek het doucheputje het probleem te zijn.

V: Was dat een afvoerleiding?

A: Nee, dat was een bronleiding.

De heer XXXX geeft aan dat het fijn zou zijn als de commissie in de uitspraak ook iets meldt over het niet meewerken aan de contactmomenten van klager. Dit heeft het proces ook vertraagd.

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

Hoorzitting, 12 november 2024

Verzenddatum, 22 november 2024