



Verslag hoorzitting 1522
Corporatie: Poort6

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

De klacht betreft achterstallig onderhoud van de badkamer (waaronder kapotte tegels van de badkamervloer) en loskomend stucwerk en loslatende isolatie achter de radiator in de woonkamer.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en vraagt betrokkenen of zij daarmee kunnen instemmen.

Toelichting klacht door klager

Klager zou het liefste zien dat de commissie zelf de situatie in zijn woning komt bekijken. Hij vertelt dat hij van de corporatie een brief heeft ontvangen waarin gemeld wordt dat in september wordt begonnen met grootschalige renovatie aan het complex, maar de woning van klager zal pas rond maart 2016 daarvoor aan de beurt zijn. De klager is hier wel blij mee, maar zijn klacht blijft daardoor voorlopig nog wel bestaan. Klager vindt het jammer dat de corporatie dit niet oplost.

Klager vertelt dat door het loszittende stucwerk en isolatiemateriaal achter de radiator in de woonkamer er steeds stof opwaait, bijvoorbeeld als hij een raam open zet. Door al het stof moet hij steeds niezen. Klager vindt dat dit loszittende stucwerk al lang vernieuwd had moeten worden. Hij woont er 22 jaar en er is nooit iets aan gedaan.

Vragen van de commissie aan de klager

- U geeft aan dat u sinds 1995 in de woning woont, maar het huurcontract is van 2001. Klager legt uit dat hij eerst samen met zijn zus in de woning woonde. In 2001 is zijn zus vertrokken en heeft hij het huurcontract overgenomen.
- Uw klacht is gedateerd 21 mei jl. Heeft u daarvoor contact gehad met de corporatie over deze klachten?
Ja, klager heeft regelmatig met de corporatie hierover gemaïld en gevraagd om een oplossing. Het antwoord van de corporatie was steeds 'nee, daar doen we niets aan'.
- Kunt u een beeld schetsen van de omvang van de beschadiging van de douchevloer?
Klager zegt dat de beschadigingen op de hele vloer zitten. In eerste instantie ging het om 6 à 7 kapotte tegels, daarvan zijn er eerder al eens drie tegels vervangen, aan de andere tegels is niets gedaan. De tegels hebben nu hele scherpe randen gekregen waar klager zijn voeten aan openhaalt. De voegen van de tegels zijn ook slecht. De tegels zijn al meer dan 20 jaar oud. Ze zijn dus gewoon versleten. De corporatie heeft gezegd dat deze tegels niet meer in dezelfde kleur leverbaar zijn. Als tussenoplossing heeft klager bij de Karwei rubber tegels gekocht en over de douchevloer gelegd, maar dit gaat op den duur stinken en is geen blijvende oplossing.
- Kunt u het probleem met de afwatering toelichten?
Het rubber van het doucheputje is helemaal versleten. Klager begrijpt niet dat de opzichter van de corporatie zegt dat het er allemaal nog wel goed uitziet.
- Op welke etage is uw woning? Op de tweede etage.



Verslag hoorzitting 1522
Corporatie: Poort6

Zienswijze van de corporatie

De opzichter vertelt dat hij in de woning is geweest om de situatie te bekijken. Hij heeft ook gezien dat klager rubber matten op de douchevloer heeft gelegd. Er zijn inderdaad tegels waar stukken af zijn, maar het zijn dubbelhard gebakken tegels en die kun je alleen met een hamer dusdanig beschadigen. Dit kan nooit door normaal gebruik ontstaan. Bij uitgifte van de woning in 2001 is vastgelegd dat de vloer van de tegelvloer van de douche op dat moment in goede staat was. De opzichter overhandigt de commissie een foto die hij heeft gemaakt van de douchevloer. Het betreft een kleine douche van ca. 3 m²

Vragen van de commissie aan de corporatie

- Hoe beoordeelt u de beschadigingen aan de tegels?
Er zijn wel schilfers van de tegels af. Dit is de eerste woning in een complex van 219 woningen waar dit probleem zich voordoet.
- Hoe beoordeelt u de beschadiging aan het stucwerk in de woonkamer?
Er komt inderdaad gruis van het stucwerk af. Het stucwerk is aan het verzanden. Er is geen isolatie achter de radiator aangetroffen. De radiator is door de corporatie niet van de muur afgehaald toen naar het probleem is gekeken.
- Komt het stucwerk los van de ondergrond?
Ja, dat gebeurt inderdaad. Dat zie je ook als er bijvoorbeeld behang van de muren wordt gehaald. Stucwerk moet na 25 à 30 jaar opnieuw worden gedaan.
- Wat voor metselwerk is de gevel?
De buitengevel is steens metselwerk. De gevel is niet gevoegd maar doorgestroken. Er is geen spouw aanwezig. Het voegwerk aan de buitenkant is nog in prima staat.
- Wanneer gaat het groot onderhoud plaatsvinden?
Er wordt gestart in september a.s. De corporatie is al een jaar bezig met de voorbereidingen.
- Wat gaat er bij dit groot onderhoud gebeuren?
De opzichter weet niet de exacte plannen, maar het wordt een flinke verbouwing. In elk geval zullen ventilatie- en schimmelproblemen worden aangepakt; badkamers en keukens worden daar waar nodig aangepakt; moederhaarden worden weggehaald waardoor mogelijk ook de radiatoren vervangen worden en nog aanwezige geisers worden weggehaald.
- Is het onderhoud zo omvangrijk dat de bewoners ook hun huis uit moeten?
Dat is inderdaad het geval. De woningen worden in blokken van 6 tot 8 woningen aangepakt. Er zijn in hetzelfde complex wisselwoningen beschikbaar.
- Kunnen wij ervan uitgaan dat ook het stucwerk dan wordt aangepakt?
Ja, daar kunt u van uitgaan.
- In het onderhouds-ABC van de corporatie staat vermeld, dat loskomend stucwerk door de verhuurder gerepareerd moet worden. Wat is de reden om dit toch niet te doen?
De opzichter zegt dat het stofprobleem door het loskomende stucwerk minimaal is. Hij vindt dat dit valt onder behang- en schilderwerk en dat dit dus door de huurder zelf moet worden gedaan.
- Is in de overwegingen om de reparaties niet uit te voeren meegenomen dat er groot onderhoud zit aan te komen? Dat weet de opzichter niet.
- Uit de stukken blijkt, dat u zelf aangeeft stucwerk aan het verzanden is. Klopt dat?
Ja, dat klopt. Dat gebeurt in meer complexen van deze leeftijd.



Verslag hoorzitting 1522
Corporatie: Poort6

- Uit de stukken blijkt dat klager diverse pogingen heeft gedaan om de opzichter van de corporatie te bereiken. U geeft aan dat dit andersom ook het geval was. De opzichter geeft aan dat hij heel veel pogingen heeft gedaan om te bellen maar dat klager telefonisch steeds niet bereikbaar was. De opzichter wijst erop, dat het secretariaat van de commissie hetzelfde probleem heeft gehad met het bereiken van klager.

Laatste woord klager

Klager vindt het een positief bericht dat er groot onderhoud gaat plaatsvinden aan zijn woning, maar het duurt misschien nog wel een jaar voor zijn woning aan de beurt is en tot die tijd blijft hij met de problemen zitten en blijft zijn klacht dus bestaan. Klager blijft erbij dat de kapotte tegels in de douche te maken hebben met slijtage. Hij hoopt dat de corporatie zijn klacht alsnog serieus neemt en hier toch alvast iets aan gaat doen al is het maar het afkitten van de tegels en het verhelpen van het loskomende stucwerk, zodat hij hier tot aan de verbouwing geen last meer van heeft.