



Verslag 1905
Corporatie: Woonbron Delft

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

Korte omschrijving van de klacht

Er is wateroverlast in de gang en de slaapkamer.

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

Toelichting op de klacht door de klager

In augustus 2018 kreeg mijn zoon bericht dat hij een woning kon krijgen. Naast zijn vriend en bij mij om de hoek. De huur bedraagt € 750,00 en hij krijgt geen subsidie.

Hij heeft geen auto, maakt geen gebruik van openbaar vervoer en moet alles met de fiets doen. Mijn zoon is gaan kijken bij de woning en er waren veel gegadigden. Hij stond op een gegeven moment derde op de lijst. De procedure was al voorbij en hij is toen gaan bellen met de corporatie. Twee dagen later kreeg hij bericht dat hij de woning had gekregen.

Waarom heeft iedereen de woning afgekeurd? Dat komt door de slechte staat van de woning. Er lagen 30 omgezaagde bomen in de tuin, de badkamer is ook slecht. We hebben de woning geaccepteerd. Na twee weken kregen we controle van iemand. Die meneer zei dat hij verhuurmakelaar was en we zijn door de woning gelopen. Dertig omgezaagde bomen afgezaagd met een stuk boven de grond. Dat kan toch niet? Dan hadden ze de bomen beter kunnen laten staan. De keukendeur kon niet op slot. De meneer zag ook dat de ventilatieschacht eraf was. Hij meldde dat die waren besteld. In de meterkast moest nog een stopcontact worden geplaatst. De kruipruimte is ook bekeken.

Veel werkzaamheden had ik op het moment van de inspectie al gedaan in de woning. De eerste monteur kwam een paar dagen later en die wilde alleen de schuurdeur maken. Er moest een stripje worden geplaatst. Hij wilde de rest niet doen. Moest ik dan een volgende keer weer terugkomen? Ik vind van niet.

Je kunt toch niet over drie dagen weer terugkomen om de rest te repareren? Het slot moest worden gemaakt. De monteur pleegde een telefoontje en meldde dat hij het mocht repareren.

We wilden laminaat leggen dus de monteur moest komen. Hij meldde dat hij niets zou doen aan het luik. Hij zei dat het goed was. Hij heeft wel het stopcontact gemaakt in de meterkast. We hebben het laminaat aangeschaft met een goede ondervloer. We hebben de firma Vastgoed gebeld want ook het raam wilden we gerepareerd hebben.

Mijn zoon is weer gaan werken. We waren redelijk klaar in de woning. Rond de feestdagen 2018 ben ik op vakantie gegaan. Ik werd gebeld door mijn zoon. Hij kon zijn huis niet in. Het laminaat stond helemaal bol in de gang, tegen de voordeur aan.

Wat moest ik doen? Ik kon ook niet weggaan van mijn vakantieadres.

Toen ik terugkwam was alles erg nat. We schakelden de verzekering in. Half januari vertelde de verzekering dat ze niets zouden vergoeden. Ik moest de corporatie aansprakelijk stellen. Ik heb daar nooit antwoord op gekregen. Ik heb de heer Groenewegen gesproken. Ik moest van de verzekering het laminaat eruit slopen want ik moest kijken waar het water vandaan



kwam. Ik heb geen water gezien in de kruipruimte. Ik heb het laminaat doorgeslepen. Alles was door en door nat.

De firma Van Schie is gekomen en er moest een onderhoudsinspectie onder het huis plaatsvinden. Ik ben naar die afspraak gegaan want mijn zoon heeft niet zoveel vrije dagen. Er moest damp werende folie worden gelegd.

Ik wilde wel wachten in de woning, maar toen wilde ik ook dat het bedrijf zou komen dat 8 maanden geleden al zou komen. De roosters zijn afgeplakt met duct tape en je kijkt zo naar buiten. Er werd me gezegd dat die twee afspraken niet op één dag konden plaatsvinden. Toen heb ik de klacht neergelegd bij jullie.

De aanvraag om twee afspraken op één dag te laten plaatsvinden, is nooit gedaan aan de firma Van Sabben zo vertelden zij mij. Toen heb ik gezegd dat ik stappen zou gaan ondernemen. Er werd me gezegd dat ik dat dan maar moest doen.

Alle problemen waren al bekend aan het begin van de huurperiode. De woning heeft een aantal maanden leeg gestaan en toen de vorige huurder de woning verliet is er ook controle geweest met een mutatieformulier.

Vragen van de commissie aan de klager

V: In september kreeg u de sleutel? Waren toen de vochtproblemen bekend?

A: Nee, toen niet. Mijn zoon maakte een filmpje in de woning en toen zag je iets van vochtplekken om het luik.

V: Wanneer is uw zoon er gaan wonen?

A: Begin september heeft hij de sleutel gekregen. Eind september is hij er gaan wonen.

V: Hoe oud is de woning?

A: Uit 1983.

V: Wat voor soort woning heeft uw zoon?

A: Het is een benedenwoning

V: De afspraak zou op 14 februari 2019 hebben kunnen plaatsvinden? U heeft daarvoor al besloten het geschil in te dienen?

A: Toen had ik de klacht al ingediend bij de commissie en wilde ik afwachten.

V: U wilde binnen redelijke tijd en op één dag dat het gerepareerd zou worden? Was dat het doel? Waarom wilde u 14 februari 2019 niet gebruiken?

A: Ik loop zelf al vier jaar te wachten op een reparatie. Ze bellen niet en ze komen niet. Mijn zoon moet hard werken voor zijn geld. Er wordt niet geluisterd.

V: U wilt een punt maken?

A: Ja, firma Vastgoed doet maar wat. Het zit ons hoog. Ze hebben gelogen. En dan krijg je in februari te horen dat ze het niet op één dag kunnen repareren.

V: Hoe is de situatie nu?

A: Alles is eruit getrokken: hij zit op de kale vloer. Er zijn geen kinderen gelukkig.

V: Zijn de bomen nog in de tuin?

A: Mijn zoon is gebeld en er zou een bedrijf komen. Ze zijn inderdaad verwijderd.

V: Heef u constant contact gehad met de corporatie vanaf begin?

A: Het heeft 4 weken geduurd voordat we begonnen met bellen. We hebben gezegd dat we geen dagen meer hadden en dat ze snel moesten komen. Er kwam helemaal geen respons meer.



Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX:

Het klopt wat meneer zegt. Ik kwam er bij toen de vloer omhoog stond. Het bleek dat de wand rond het vloerluik erg nat was en het water omhoog wilde komen. Daardoor kwam het laminaat omhoog. Dat was de oorzaak. Er was al eens een opdracht gegeven om de luiken dampdicht af te sluiten met kit en folie zodat er geen dampspanning meer kan komen. Het luik is opengetrokken en we zagen een natte vloer. Ik haalde de firma Van Schie erbij die dit voor ons bekijkt. Zij kijken of er een lekkende riolering is en of de ventilatieroosters dicht zijn. Er is een hoge luchtvochtigheid gemeten, de roosters stonden open, maar er was geen lekkage. Hij adviseerde om kruipruimtefolie aan te brengen zodat het dampdicht zou zijn. Daar heb ik opdracht voor gegeven. Ik heb de ventilatieroosters bekeken. Vastgoed-service is ons onderhoudsbedrijf dat voor ons werkt. Ik vroeg hoe het met de roosters stond. Ze vertelden me dat ze er mee bezig waren. Maar ik wilde er werk van gemaakt hebben.

Ik heb weer gebeld en gevraagd wanneer de roosters geplaatst zouden worden. De firma Van Schie kon vrij snel de folie aanbrengen. Toen kreeg ik te horen dat de firma Van Sabben niet eerder kon dan 14 februari. De firma van Sabben kon het niet naar voren trekken. Dat is gemeld naar klager. Klager wilde de afspraken graag op één dag, maar dat lukte echt niet. Klager meldde me dat de firma Van Sabben had gezegd dat ze voor de afspraak op 14 februari niet eens een bon hadden. Vanuit Vastgoed-service kwam het op mij niet over dat de firma Van Sabben de opdracht niet had ontvangen. Op 27 februari heb ik nog met klager gesproken, maar klager wilde wachten op de geschillencommissie. Bij Vastgoed-service kreeg ik er geen speld tussen. Ik kon het niet eerder laten uitvoeren. Op 25 januari ben ik bij huurder geweest. Twee dagen later zou de firma Van Schie wel kunnen maar de firma Van Sabben kon niet eerder dan 14 februari.

De voorzitter meldt dat de corporatie verantwoordelijk is voor de werkzaamheden die Vastgoed-service wel of niet verricht.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Kon dan niet iemand anders worden gevraagd voor de werkzaamheden?

A: Er moesten zaken worden besteld en dat is gevraagd aan de firma Van Sabben. We hebben een bepaalde lijst van bedrijven waar we mee moeten werken. Specialistisch werk gaat naar specialistische bedrijven. Die moeten goedgekeurd worden door Woonbron.

V: Het probleem van de ventilatiekasten speelde toch al langer?

A: Dat verbaasde mij ook dat er vermeld staat in de eerste opdracht dat de ventilatiekasten moesten worden gemaakt. In augustus/september verstuurden we opdrachten die werden geaccepteerd maar niet werden uitgevoerd. Ze wisten niet waarom dat niet was gebeurd. Die medewerker was met pensioen gegaan, zeiden ze. Dat is een persoon van Vastgoed-service, onze onderhoudsdienst.

V: Iemand draagt toch de eindverantwoording?

A: Die ligt bij de corporatie, maar ik kan niets zeggen over hoe het is verlopen. Het is niet goed gegaan.

V: In januari 2019 bent u bij de zaak betrokken?

A: Dat klopt.

V: Is er een mutatie formulier?



A: Dat is er, maar dat heb ik niet bij me. Ik weet niet of het vochtprobleem erop stond. Ik heb wel opdrachten gezien om het luik dampdicht te maken en om de ventilatie na te zien. Bij de luiken kwam de dampspanning omhoog.

V: Waar ligt de controle van de werkzaamheden op die dampwand?

A: Die ligt bij Vastgoedservice en wij moeten er dan vanuit kunnen gaan dat het wordt opgepakt.

V: In de zienswijze staat dat er bij het ingaan van het huurcontract nog werkzaamheden moesten worden verricht. Het is verhuurd toen er nog werkzaamheden moesten worden gedaan?

A: De oplevering is met de klant. Met huurder wordt een en ander doorgelopen in de woning en genoteerd.

V: Heeft een eenvoudige suskast zeven maanden levertijd?

A: Ik kan het niet zeggen. Ik probeer het te regelen. Ik krijg het niet voor elkaar bij Vastgoedservice. De datum stond op 14 februari, maar op 6 februari is de klacht ingediend bij de Geschillencommissie Wonen Zuid Holland.

Medewerker gaat het mutatieformulier halen ten tijde van de hoorzitting.

V: Wie is verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden?

A: Vastgoedservice is een gedeeld klusbedrijf van de corporatie en Duwo.

Klusjes worden niet gecontroleerd door de corporatie. We zijn hetzelfde bedrijf.

V: Hoe komt het dat het in augustus 2018 al bekend was, maar in januari 2019 nog niet was opgelost?

A: Ik heb geen idee. De luiken zijn niet gedicht en de roosters zijn niet geplaatst.

V: Het was handig geweest als u het mutatieformulier had meegestuurd met de zienswijze.

A: We hebben het niet bewust niet meegestuurd.

V: Twee opdrachten zijn niet uitgevoerd volgens het mutatieformulier. De ventilatieroosters en het aanbrengen van de folie. Is tegen huurder gezegd dat het nog gedaan zou worden en dat hij de kruipluiken moest vrijhouden?

A: Ik kan daar niets over zeggen, want ik was er toen niet bij betrokken.

V: Moet huurder dan rechtstreeks schakelen met Vastgoedservice?

A: Dat moet via ons klantcontact of met Vastgoedservice.

V: In januari 2019 kon de voordeur niet open vanwege omhoogstaand laminaat door vocht?

A: Ja, via de wanden kroop het vocht omhoog.

V: U betwist het vocht niet?

A: Nee, dat betwist ik niet.

V: Denkt u dat er een datum gepland kan worden dat op één dag alle werkzaamheden worden verricht?

A: Ik heb de bedrijven niet aan een touwtje. Ze zijn nogal weerbarstig. Ik kan dat niet regelen. De folie kunnen ze zo aanbrengen. Een externe partij brengt de folie aan.

V: U bent de opzichter?

A: Ja. Voor mijn tijd de verhuurmakelaar. Zijn het meerdere werkzaamheden dan komt de mutatieopzichter, die maakt de lijst wat er allemaal moet worden gedaan.

V: Zit er achter het duct tape niets?

A: Nee, je kijkt zo naar buiten.

V: Hoe komt dat het allemaal zo lang heeft geduurd?

A: Ik heb er geen verklaring voor.



V: Is de corporatie in staat dit soort zaken te voorkomen? Anderhalve maand mutatieleegstand en dan niet verhuurklaar kunnen maken van de woning terwijl bij de oplevering bekend was dat het niet was gedaan. Kunt u dat uitleggen?

A: Nee, ik kan dat niet uitleggen. De procedures zijn goed. Anders zouden we hier veel vaker zitten. Het is een menselijke fout die te lang heeft geduurd. Het gaat heel vaak goed. En te laat kom je erachter dat het zo fout ging.

Klager laat een foto zien van de keuken waarop het duct tape is te zien op de gaten van de roosters.

Medewerker komt weer terug in de hoorzitting en vertelt welke stukken ze bij zich heeft. De commissie beoordeelt de stukken. Het is een mutatieformulier van het moment dat de woning leeg kwam.

De voorzitter constateert dat er veel is blijven liggen. Dat verbaast de commissie. De corporatie treedt met verschillende gezichten op als verhuurder en een woonservice als aparte tak waar van alles naar toe wordt geschoven. Er is echter maar één verhuurder. De voorzitter constateert dat deze nieuwe informatie nu niet veel toevoegt anders dan dat het ondersteunt wat meneer heeft gezegd. De termijn inzake het plaatsen van de suskasten is buitensporig lang.

V: Kunt u samen straks een afspraak maken voor de werkzaamheden?

A: Dan moeten we bellen met Vastgoedservice. Ik heb geen inzicht in hun agenda.

V: Kunt u een termijn noemen?

A: Nee, die noem ik niet. Binnen twee weken probeer ik het te regelen.

Laatste woord door de klager

Het heeft me veel pijn gedaan. Door al het gedoe woont mijn zoon op een betonnen vloer. De verzekering betaalt het niet. Het laminaat hebben we zelf gelegd. Ik kan het laminaat niet zelf meer leggen. Al het laminaat moet eruit. De kosten van het nieuwe laminaat zijn zeker € 900,00.

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.