



Verslag 1911
Corporatie: Haag Wonen

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

In de woning is veel vocht, ook in de muren, schimmel en tocht. Het afzuigstelsel in de douche werkt al lange tijd niet. De stookkosten zijn extra hoog.

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

Ik woon meer dan 20 jaar in de woning. Vanaf begin waren er problemen met lekkages. Het water ging dwars door de muren van de buurvrouw beneden. Er is veel schimmel in de douche. Veel hebben we zelf behandeld maar ook mijn vader heeft geholpen. In 2016 was de schimmel heel erg. Ramen sluiten niet goed, er zitten scheuren en gaten in de muren. Ik heb COPD en artrose en dan is vocht en schimmel niet goed. We wonen er met zijn tweetjes. Ik betaal voor twee hele gezinnen stookkosten, ik heb extreem hoge stookkosten. Ik heb een huispak aan voor de warmte waar ik ook in slaap.

In 2016 konden we bij het raam door de muur naar buiten kijken. De plantjes groeiden er zelfs doorheen. Ik heb een klacht ingediend in 2016 over vocht, tocht en schimmel. Er kwamen vochtplekken onder de vensterbanken. Er moet wat aan gedaan worden. Aan de balkonkant ontstaat er in die kamer, waar mijn dochter slaapt, een lekkage. Het zou opgeknapt worden in 2016.

De dochter meldt alle brieven geschreven te hebben omdat ze er iets sterker in is dan haar moeder. Ik heb destijds een brief gekregen waarin werd aangegeven dat ik de corporatie nogmaals een kans moest geven om alles op te lossen.

Een gedeelte van de werkzaamheden is gedaan. De plafonds waren qua materiaal verboden in verband met brandgevaar. De brandweer is zelfs in mijn huis geweest.

In 1998 ben ik er komen wonen en de plafonds hadden er al niet meer in mogen zitten. De plafonds zijn wel allemaal gedaan maar de gevel niet. De buurvrouw zei dat de gevel gedaan zou worden, maar er is nooit iets aan de gevel gedaan. Ik heb er nooit meer iets van gehoord.

In 2016 is er een afzuigstelsel geplaatst in de douche. Echter, de schimmel is nog nooit zo erg geweest, want dat stelsel werkt niet. Als het licht aangaat, zou de ventilatie aangaan, maar het werkt helemaal niet. Er is geen raam in de douche. Ik laat de deur in de badkamer openstaan, omdat het stelsel niet werkt. Ik heb enkel glas in een aluminium frame. Het tocht ook heel erg.

Er zit heel veel vocht in de muren, met een schroevendraaier kunnen we zo de muren in. De stuclaag bladdert allemaal van de muren af.

Klager laat de commissie foto's zien van de douche.



Vragen van de commissie aan de klager

V: Uit welk jaar dateert de woning?

A: De woning is uit 1934.

V: Is het een eengezinswoning?

A: Het is een portiekwoning van twee lagen met een plat dak. Wij wonen onder het platte dak.

V: Heeft u er weleens aan gedacht een andere woning te zoeken?

A: Ik ben afgekeurd door mijn ziekte. Ik heb een WIA-uitkering.

V: Wat betaalt u aan huur?

A: € 450,00.

V: Hoe zit het met de fluctuerende afschrijving van de energiekosten? De bedragen verschillen heel erg.

A: Dat is raar inderdaad en daarom heb ik Essent gebeld. Ik zat eerst altijd bij Eneco, maar moest daar in begin heel veel bijbetalen. Ik betaalde 10 jaar geleden € 252,00 per maand, voor 4000 m3 gasverbruik. We zijn met zijn tweetjes. Essent heeft aangegeven dat er iets niet klopt in de woning. Maar ik heb al vaak geprobeerd dat aan te passen en er wat aan te doen. Ik ben bij de sociaal raadslieden geweest en die zeiden ook dat ze er hun handen niet aan wilden branden. Ik wijzig niet zelf die bedragen want ik wil niet bijbetalen. Essent maakt zelf die aanpassing. Bij Nuon betaalden we veel meer, tussen de € 200,00 en de € 230,00. Daarom zijn we overgestapt naar Essent. Het eerste jaar kreeg ik inderdaad geld terug. Ik hield wel het oude bedrag aan want ik wilde niet bijbetalen. In januari kreeg ik weer een rekening dat ik € 340,00 moest bijbetalen.

Ik ben gaan bellen en ze zeiden dat het gasverbruik vooral in de zomermaanden zit. Ze kunnen er niets mee, maar ik moet wel betalen.

V: De eerste klacht dateert uit 2016. Hoe heeft u dat aan de corporatie doorgegeven?

A: Via email heb ik dat gedaan. Een paar uur later werd ik al gebeld. Er zijn mensen langs geweest om te kijken. Ik heb dat bericht niet meer kunnen vinden helaas. Ik heb een zeer volle mailbox.

Zienswijze van de corporatie

De zienswijze is ingediend. Het is een oude woning inderdaad, één van ons oudste bezit. Momenteel vindt er een haalbaarheidsstudie plaats. Dat is in het verleden al eerder gebeurd. Er is destijds besloten om door te exploiteren. Om de drie jaar nemen we de complexen nu onder de loep.

We willen kijken naar de duurzaamheid in de toekomst, ook voor dit complex. Het onderzoek loopt nog en nu kan ik dus nog niets zeggen over groot onderhoud of renovatie e.d.

Staedion heeft een complex ernaast. Voor Staedion geldt hetzelfde verhaal, we houden elkaar ook op de hoogte.

Er zijn veel klachten gemeld, meldde klager. Ik heb gezien dat mevrouw er woont vanaf 1998. De klachtenregistratie gaat niet verder terug dan 2012. Dit geldt voor zowel mails als telefonische contacten. Ik zag dat er in 2012, 2015 en in 2016 een melding is geweest. Die zijn opgepakt, al kan ik niet exact zien wat er allemaal is gedaan.

Dan zijn er meldingen op 10, 16 en 18 januari 2019 en op 11 februari 2019. Ik zie dat de klachten geclusterd zijn. Ik kan geen klachten terugvinden van de afgelopen jaren maar dus wel begin in 2019. We hebben actie ondernomen in het hele complex. Op alle individuele verzoeken wordt gereageerd. Ook zijn in het hele complex nieuwe cv-ketels geplaatst. Individuele verzoeken worden opgepakt en ook bij mutatie pakken we een en ander aan.



Er zijn hoge stookkosten zegt mevrouw, maar daar hebben wij geen inzage in, het is geen blokverwarming anders konden we het nader bekijken.
Dat is de status op dit moment.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Aan de ene kant heb je oude woningen en moet je eigenlijk nieuwe woningen bouwen. Dan ontnem je een stukje goedkope woningvoorraad, maar aan de andere kant ontkom je er niet aan. Wat is de policy?

A: Het haalbaarheidsonderzoek bepaalt de toekomst van het complex. Het is een mooi complex. We zijn eigenlijk niet van de sloop/nieuwbouw, we willen de woningen als dat kan graag behouden. De grote opgave is ook verduurzaming, maar dat is zeker in oude complexen als dit lastig en ingewikkeld. Wat doe je met de gevels? We hebben daarnaast met de architectuur te maken. Hoe moeten we isoleren? Moet dat aan de binnenkant of aan de buitenkant? We onderzoeken dat zorgvuldig.

V: Als zulke onderzoeken lopen, ben je veelal ook terughoudend met beleid inzake verbeteringen. Wat zegt u daarop?

A: Dat vinden wij niet, want alles wat technisch niet in orde is, wordt gemaakt.

V: Maar de klachten gaan over een heel oud pand, met gaten?

A: Die klacht over de gevel en de gaten in de muur is bij ons niet bekend, dat maakt het lastig. Dat moet dan terug te vinden zijn in ons systeem, en ook dat onze opzichter ernaar gekeken heeft, dat we hebben gehandeld. Alles wat wij hebben opgenomen en hetgeen de opzichter heeft opgenomen is ook uitgevoerd. Als mevrouw nu aangeeft dat het anders is, dan moet de opzichter er nog een keer naar toe en ook die klachten beoordelen. Die klachten waren dus niet bekend bij ons.

V: Is de schimmel in badkamer verholpen?

A: Ja, dat klopt. In januari zijn de klachten gemeld en opgelost. Als er op dit moment in de hal en de woning klachten zijn, heb ik daar geen kennis van. Ik ga ervan uit dat het zoals het destijds is gemeld, is opgepakt en uitgevoerd door de aannemer.

V: Zou het kunnen zijn dat de radiatoren te klein zijn om alles goed te kunnen verwarmen?

A: Daar heb ik geen zicht op. Als er een nieuwe cv wordt geplaatst, wordt er gekeken of de radiatoren voldoen qua volume en moeten ze indien nodig worden vervangen. Een technisch gebrek wordt ook aangepakt.

V: Als er dus een nieuwe inventarisatie wordt gemaakt van alle klachten die er bestaan, maakt u onderscheid tussen onderhoudsklachten en verbeterklachten? Dus bijvoorbeeld: huurder komt niet in aanmerking voor dubbelglas (is een verbetering) tenzij ze ervoor wil betalen? En de normale onderhoudsklachten worden allemaal in behandeling genomen?

A: Ja, dat klopt.

Laatste woord van de klager

Deze foto's zijn recent, want zo ziet mijn douche er op dit moment uit. Op 19 december was er kortsluiting in de douche en het is er nog steeds donker.

Er is iemand geweest die ernaar heeft gekeken. De lamp moest losgemaakt worden, die zit met kit vast. Dat maak ik niet los, zei die meneer. Ik zit nu dus nog steeds met schimmel in de badkamer, en in het donker.

Mijn kant van de straat is Haag Wonen en de andere kant is Staedion. Staedion is bezig huizen anti-kraak te verhuren en licht haar bewoners in. Haag Wonen informeert haar bewoners niet.

Ik heb nog steeds schimmel in douche, wc en heb problemen met mijn elektriciteit.



We stoken voor niets met al die gaten in de muren en overal tocht. We hebben zelf een en ander dicht gekit in de hoop dat dat in de winter een beetje gaat helpen.

De voorzitter meldt dat klager een complete lijst moet maken met een overzicht van alle specifieke klachten. Die stuurt zij aan de corporatie, die de lijst doorstuurt aan de opzichter en vervolgens meldt wat er verholpen wordt of niet.

De corporatie moet die lijst gaan afhandelen. Ze lossen de klachten op en als ze een klacht niet oplossen, moeten ze uitleggen waarom dat zo is. Als de corporatie de klachten niet afdoende afhandelt, kan klager opnieuw een klacht indienen bij de geschillencommissie.

De opzichter is geweest, maar hij heeft niet alles gedaan.

Op 16 januari is er iemand geweest bij ons. Ik had een lijst met klachten die ik heb laten zien. De CV-ketel moest ik zelf achteraan, die was al meer dan 20 jaar oud. Hij bleef maar aanslaan. Ik moest firma XXXX bellen en die zei dat ik de corporatie moest bellen. Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd.

Elk jaar werd de ketel schoongemaakt en toen ineens vijf jaar niet meer. Eind 2018 is de ketel schoongemaakt maar er werd niet gezegd dat die vervangen moest worden. Ze hoorden zelf dat de ketel niet goed was.

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.