



Verslag 2235

Corporatie: Tablis 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

De klacht heeft betrekking op lekkage rondom de schoorsteen.

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

Er is al sinds drie jaar lekkage op het dak. Klager voelde zich niet gehoord, terwijl er vaak is gebeld naar de corporatie. Er wordt telkens gezegd dat ze wordt teruggebeld. Er gingen maanden overheen. Klager heeft op een gegeven moment bij de corporatie een klacht ingediend en daarna bij de KCWZH. De communicatie is teleurstellend vindt klager. Zo heeft ze bijvoorbeeld bijna twee jaar heeft ze moeten wachten op een huisnummerplaatje. Verder zou er zijn gezegd dat er deuren zouden worden gemaakt, maar daar heeft klager nooit melding van gemaakt.

Er stond water in het huis, het was er vochtig en er is veel schade aan vloeren en meubels ontstaan als gevolg van de lekkage. Ze zijn bij klager langs geweest en klager aldaar de toedracht hiervan te horen door de corporatie. Er werd gezegd dat het kwam door het aanbrengen van een onjuiste isolatie. Klager heeft die isolatie niet zelf aangebracht, deze was al in de woning aanwezig toen ze de woning accepteerde. De foute isolatie is niet klagers fout.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Klopt het dat het sinds 2019 lekt?

A: Ja, dat klopt.

V: Was de lekkage gedurende die periode zichtbaar?

A: In het begin kwam ik niet veel op zolder. Ik kwam er alleen voor het opruimen en voor de was. Sinds vorig jaar is het ook een slaapkamer. Toen merkte ik hoe erg de lekkage is. De druppels vielen naar beneden, er lag overal water op.

V: Is er voorheen ook al iets gedaan aan de lekkage?

A: Er zijn dakpannen goed gelegd. Er is lood rondom de schoorsteen vervangen, maar de lekkage is er nog steeds. Dat was een melding uit februari. Er is nooit gekeken naar de dakramen.

V: Zegt u daarmee dat de lekkage dus nog niet is opgelost?

A: Het probleem aan het dakraam is niet opgelost.

V: Heeft u de schade aan de vloeren en meubels bij uw verzekering opgegeven?

A: Ik heb een e-mail naar Tablis Wonen gestuurd, maar daar nooit meer iets van gehoord. Daarna heb ik mijn vraag neergelegd bij de heer Kramer van de corporatie. Dat is gestuurd naar de verzekeraar. Ik heb meerdere keren gemailld, maar nog steeds niets gehoord.

V: Wanneer zijn de klachten verholpen, althans zo goed als verholpen?



A: Er is me verteld dat er een laag over de schoorsteen moet worden gelegd, maar dat kan niet helemaal. Dit omdat de isolatie niet goed is, zeggen ze. Het zou vanaf buiten opgelost moeten zijn, maar het condenseren blijft doorgaan omdat de isolatie niet goed is geplaatst. Ik heb altijd alle ramen openstaan.

V: Is de schoorsteen alleen voor uw huis?

A: Er is een gedeelde schoorsteen met burens (*aldus de corporatie*).

V: Hebben de burens eveneens last van lekkage?

A: Van de onderburens weet ik het niet, maar de naaste burens hebben wel last van lekkage.

V: U heeft foto's meegestuurd naar de commissie. Wat zien we op de foto's, volgens u?

A: Je ziet de druppels aan het hout en aan de schoorsteen. Je ziet waar de vlekken zitten van het water. Ik heb kapotte meubels en aan het dakraam hangen waterdruppels.

Zienswijze van de corporatie

Het is niet prettig als een huurder lekkage ervaart. De heer XXXX kan zich voorstellen dat klager ontevreden is. De vraag van klager is lang blijven hangen bij het KCC, voordat het bij de technische dienst kwam. Het was toen behoorlijk slecht weer en het bleek door de schoorsteen te komen. De aannemer is gebeld en de schoorsteen is nagekeken. Er werd gedacht dat het lag aan de dakpannen of aan het lood. Het zijn onder- en bovenwoningen. Er liggen sneldakpannen op en die sluiten goed. Daar lag niet het probleem. We hebben gedaan wat we konden. Daarna was er wederom een lekkage en is de aannemer terug geweest. De schoorsteen is geïmpregneerd. Als het een tijdje nat is, zijn de stenen verzadigd. Na het impregneren is het dicht gebleven. De aannemer is op zolder geweest bij klager en heeft geconstateerd dat er isolatie is aangebracht tegen het dakbeschot. Dat is erg verstikkend. Dit is ook aan klager gemeld. Klager heeft echter die isolatie niet zelf aangebracht. Als je in die ruimte slaapt en de was doet, krijg je condens. Het lijkt dan of het dakraam lekt, maar dat is nagekeken en er waren geen mankementen.

We vinden het vervelend en willen het met elkaar goed oplossen. In het begin is klager niet gehoord en dat is vervelend. Daar is excuses voor aangeboden en er is een vergoeding gegeven voor het ongemak.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wij begrijpen dat op 7 april er iemand bij klager is langs geweest, terwijl het meldingen betreft sinds 2019 en het reparatieverzoek eveneens is blijven hangen bij het KCC. Wat vindt u daarvan?

A: Het kan zijn dat er eerder meldingen zijn geweest, maar het heeft niet twee jaar gelekt.

V: Heeft u kunnen terugzien of er eerder klachten rondom de schoorsteen van klager waren gemeld?

A: We zijn overgegaan naar een ander intern registratiesysteem. We hebben niet alle historie terug kunnen terughalen. Er is eerder een lekkage geweest, maar als het al twee jaar zou lekken, had het er anders uitgezien.

V: Kunt u iets vertellen over het dakraam? Is de melding daarvan bij u bekend?

A: Nee, dat is me niet bekend.

V: Staan er nog andere gebreken/reparatieverzoeken uit?

A: Dat zou dan de isolatie kunnen zijn, maar het dakraam is goed bevonden.

V: Is er een vaste trap naar zolder?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat zou er nog aan de isolatie kunnen gebeuren?



A: Die zou misschien weggehaald kunnen worden, omdat het schadelijk zou kunnen zijn voor het dakbeschot. Ik zie dat niet als reden voor de lekkage. Ik snap heel goed dat mevrouw het niet leuk vindt dat ze is beschuldigd van iets wat ze niet heeft aangebracht.

V: Zijn er nog andere mensen uit de omgeving met soortgelijke klachten bij u bekend?

A: Op de hoek is er ook een probleem met een ingezakt (golvend) dak.

V: Als de verzekering de claim niet oppakt, zou u het dan oppakken?

A: Ter plaatse is besproken dat als er iets is aan de opstal, we dan wel willen helpen. Echter, de inboedel hoort bij bewoners zelf – en klager zal wat dat betreft aanspraak moeten maken op haar inboedelverzekering.

Laatste woord door de klager

Er zijn bloemen gegeven met een kaart met excuses.

De manier waarop ze zijn bezorgd, vond ik niet sociaal. De bos bloemen was niet mooi, ze leken verwelkt. Ook was er te veel aan vergoeding aan me overgemaakt en het meerdere heb ik terug moeten storten. Kan het dan nooit in een keer goed gaan, vraag ik me af?

De moeder van klager meldt dat ze het vervelend vindt dat haar dochter werd beschuldigd van het aanbrengen van de foute isolatie. Klager is astmapatiënt. Er zijn interne problemen bij de corporatie, waardoor zaken niet goed zijn verlopen. Dat is niet het probleem van mijn dochter. Het is allemaal erg slordig verlopen en ik vind dat niet netjes.

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

Hoorzitting, 28 juni 2022

Verzenddatum, 13 juli 2022